REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Facultad de Medicina Humana

Programa Profesional de Medicina Humana

TITULO:

"SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL MEDICO ASISTENCIAL EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III GOYENECHE Y HOSPITAL III YANAHUARA UTILIZANDO EL CUESTIONARIO FONT – ROJA AREQUIPA-2016"

Autor:

Fernando Alvaro Tumpe Ortiz

Para obtener el título profesional de Médico Cirujano

Arequipa- Perú

2016

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional que me permitió la dicha y alegría de ser médico.

A mis abuelos Raúl, Esther, Fernanda y Dámaso les guardo un profundo cariño y admiración.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTO

Quisiera dar gracias a la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Católica de Santa María por haberme permitido estudiar esta bella carrera profesional.

A mis docentes universitarios de practica y teoría que me brindaron con cariño y entrega parte de sus experiencias, vivencias y conocimientos.

A mis tutores del internado del Hospital Goyeneche, quienes forjaron en mi la astucia, criterio, temple y sagacidad para el ejercicio correcto de la medicina y sobre todo el amor a la profesión.

Al Dr. Gonzalo Mendoza del Solar, por su gentil disposición al haberme brindado las ideas e iniciativas para el proyecto de tesis.

A mis jurados, Dra. Águeda Muñoz Del Carpio Toia, Dr. Tito Cuentas Butron y Dra. Ada Del Carpio Sanz por haberse tomado el tiempo y el trabajo de revisar esta investigación y, por sus consejos y sugerencias me ha permitido llegar hasta esta etapa final.

A todo el personal del Hospital III Goyeneche, por haberme recibido en su institución para la realización de mi internado y por, eventualmente, haberme dado su amistad.

Al personal asistencial del Hospital III Yanahuara EsSalud por su cordial participación y colaboración a la realización de este trabajo de investigación.

A todos ellos, mi eterna gratitud, respeto y admiración.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INDICE GENERAL

Contenido

INTRODUCCIÓN 9

CAPITULO I 11

CAPITULO II 21

CAPITULO III 46

CAPITULO IV 63

BIBLIOGRAFÍA 66

ANEXOS 74

RESUMEN

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

El objetivo del presente trabajo fue determinar y comparar la satisfacción laboral de los médicos asistentes en los servicios de emergencia de los Hospitales III Goyeneche, que pertenece al Ministerio de Salud y Hospital III Yanahuara perteneciente a EsSalud.

Materiales y Métodos:

Se realizó un estudio descriptivo y comparativo. La muestra fue constituida por 50 médicos asistentes del Hospital III Yanahuara y 51 galenos del Hospital III Goyeneche durante los meses de enero y febrero del 2016. Se entrevistó a los participantes con la encuesta Font Roja de satisfacción laboral y se consignaron datos epidemiológicos, previo consentimiento informado. Se calculó por medidas de frecuencia, el porcentaje de satisfacción para cada apartado de la encuesta. Para determinar el grado de asociación y diferencia de la satisfacción laboral entre los dos hospitales, utilizamos la prueba estadística chi cuadrado.

Resultados:

Del total de los participantes, se encontró que el 65% de los trabajadores, tienen una satisfacción moderada, el 22.2% tiene una satisfacción aceptable, y el 2.9% está muy satisfecho con su trabajo. Asimismo, el 8% está insatisfecho y ningún personal muy insatisfecho.

En el hospital III Yanahuara, el 48% están moderadamente satisfechos, el 38% está aceptablemente satisfecho y el 6% está muy satisfecho. Por otro lado, solamente el 8% tiene una actitud de insatisfacción laboral.

En el Hospital III Goyeneche, el 82% tiene satisfacción moderada, el 7.8% satisfacción aceptable y ningún trabajador muy satisfecho. Por otro lado, el 9.8% de los trabajadores está insatisfecho con su trabajo.

Dentro de la asociación entre los valores epidemiológicos y la satisfacción laboral, no hubo asociación estadística entre dichas variables.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Dentro de los rubros de la encuesta Font Roja, en las que tuvieron mayor satisfacción, fueron la satisfacción con el puesto laboral, competencia profesional y la adecuada y respetuosa comunicación con los superiores. Asimismo, los aspectos más insatisfechos fueron la promoción profesional, la tensión laboral y las características extrínsecas como sueldo y beneficios.

Conclusiones:

Se concluyó la mayoría de los médicos están satisfechos con su trabajo en el servicio de emergencia de ambos hospitales, bien sea moderada, aceptable o de una manera muy satisfecha; y los médicos del hospital Yanahuara tienen una significativa mejor satisfacción general respecto a los médicos del hospital Goyeneche ($p < 0.05$) respondiendo la totalidad de la encuesta Font Roja.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The aim of this study was to determine and compare job satisfaction of physicians in emergency service of Goyeneche´s III Hospital, which belongs to the Ministry of Health of Peru and Yanahuara´s III Hospital belonging to EsSalud.

Materials and methods:

This thesis was correlational descriptive and transversal study. The sample was composed of 50 physicians of Yanahuara's III Hospital and 51 belonging to Goyeneche's III Hospital from January to February of 2016 who were interviewed using the Font Roja´s job satisfaction survey and epidemiological data, prior informed consent. Frequency studies were performed to determine the job satisfaction's degree association and the chi-squared test to make difference between the two hospitals.

We also made asociations between epidemiological data and job satisfacción, but we noticed that having a lot of kids, produce job insatisfaction. Others like gender, age, tipe of contract, etc. have no stadistical asociation with job satisfaction.

Results:

We found that 65% of workers are moderately satisfied, 22.2% have an acceptable satisfaction, and 2.9% are very satisfied with their job. In the other hand, 8% are dissatisfied and anyone is very dissatisfied.

In Yanahura's III Hospital, 48% are moderately satisfied, 38% acceptable satisfied and 6% very satisfied. In contrast, only 8% have job dissatisfaction and anyone are very dissatisfied.

In Goyeneche's III Hospital, 82% have a moderate satisfaction, 7.8% have acceptable satisfaction and no one is very satisfied. Nevertheless, 9.8% of workers are dissatisfied with their work.

Conclusions:

It was concluded that the mayority of physicians are well satisfied whith their jobs in emergency services and doctors of Yanahuara´s III Hospital have a significantly better

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

overall satisfaction with those from Goyeneche III Hospital´s doctors ($p < 0.05$) answering the Font Roja´s survey.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral, viene de las actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y su vida en general. Dicha satisfacción ha sido influenciada por muchos factores intrínsecos y extrínsecos, lo que al final, llevará al trabajador a tomar un actitud positiva o negativa. La satisfacción es modificada de manera importante por factores como la productividad, la motivación, el clima organizacional, la actitud y personalidad del trabajador al trabajo.

La satisfacción laboral es una dimensión de la gestión de calidad en cualquier institución y su estudio puede permitir la identificación de problemas u oportunidades de mejora que tienen impacto en la calidad de los servicios ofertados. (21)

En el ámbito hospitalario, diversas investigaciones realizadas en España Fernandez, 1995; Ignacio, 1997; Lopez-Soriano, 2001, han demostrado que la satisfacción laboral, varía entre 64% y el 75%; los factores más influyentes en la insatisfacción fue la alta presión laboral y la escala de promoción profesional. (57)

En México, se estudió mucho sobre la insatisfacción laboral, que revela que factores relacionados con la falta de capacitación, becas, estímulos reconocimiento, promoción profesional, excesiva carga laboral y desorganización de las instituciones influyen sobre la producción de la empresa.

En el Perú, las investigaciones existentes, señalan que el grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo (menor satisfacción en los de puestos de menor jerarquía) y el tiempo de servicios (decreciendo el grado de satisfacción laboral a partir de los diez años de servicio). Asimismo, el porcentaje de satisfacción laboral en personal médico y no medico está por debajo de lo reportado por la literatura internacional. En nuestra patria, el trabajo del médico viene siendo soslayado por constantes abusos por parte del estado; este hecho se refleja en constantes huelgas, malos tratos de pacientes y un aumento del síndrome de Burnout o de agotamiento laboral. Dichos factores, van mermando poco a poco la insatisfacción y probablemente la impotencia de los galenos frente a los estresores hace que el rendimiento, actitudes y a veces sentimientos sean afectados. (55)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Por lo anterior, resulta muy importante conocer el grado de satisfacción de los médicos en el servicio de Urgencias de nuestros Hospitales, para lograr identificar aquellos factores que pudieran ser modificables a nivel laboral y que permitan obtener una mejor calidad de vida profesional y finalmente brindar mejor calidad de atención a cada paciente. (58)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO I

MATERIAL Y MÉTODOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

MATERIAL Y MÉTODOS

1. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación

1.1 Técnicas:

Encuesta para la recolección de las variables dependientes e independientes.

1.2 Instrumento

Ficha de recolección de datos: La encuesta Font-Roja (ver anexo 1). La escala abarca 26 ítems los cuales miden nueve aspectos de la satisfacción laboral con la escala de Likert (1 total insatisfacción; 2: insatisfecho; 3: ni satisfecho ni insatisfecho; 4: satisfecho; 5: muy satisfecho); fue desarrollada inicialmente en 1988 por Aranaz J. y Mira J. (34) En 2007 fue ampliada por Nuñez Gonzales Eduardo. (35).

La escala obtiene la puntuación total, con la sumatoria de los ítems. Los cuales tienen una puntuación que oscila entre 26 y 130, es decir 26 refleja una insatisfacción total y 130 una actitud favorable. La distribución, se divide en dos grupos: satisfechos e insatisfechos. Así, los inconformes, se dividen en dos grupos: los muy insatisfechos y los insatisfechos; por lo tanto, ellos ocupan la mitad de la distribución. Luego, los satisfechos se dividen en tres grupos, satisfacción moderada, satisfacción aceptable y el estar muy satisfecho.

Los percentiles para la escala son los siguientes:

- 26-56 : Muy insatisfecho
- 57-77 : Insatisfecho
- 78-95 : Moderadamente satisfecho
- 96-112: Satisfacción aceptable
- 113-130: Muy satisfacción.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Se utilizó la escala de satisfacción con los percentiles mencionados en los nueve aspectos de la escala Font Roja por separado y consecuentemente un análisis de cada ítem respondido.

Para cada rubro de la encuesta, se hizo una clasificación diferente siendo de la siguiente manera:

1.2.1 Satisfacción con el puesto laboral: se consignó las siguientes proposiciones:

- En mi trabajo me encuentro muy satisfecho
- Tengo mucho interés por mi trabajo
- Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo vale la pena
- Estoy convencido, de que ocupo el puesto que me corresponde por mi capacidad y preparación.

Siendo lo valores de satisfacción los siguientes

- 4-7.2 : Muy insatisfecho
- 7.2-10.4 : Insatisfecho
- 10.4-13.6 : Moderadamente satisfecho
- 13.6 – 16.9: Satisfacción aceptable
- 16.9 - 20: Muy satisfacción.

1.2.2 Tensión relacionada con el trabajo

- Tengo mucha responsabilidad en mi trabajo
- Al final del día, me suelo encontrar muy cansado
- Pienso en el trabajo aun cuando estoy fuera del hospital
- Me esfuerzo mucho al realizar mi trabajo
- Mi trabajo perturba mi ánimo, mi humor y horas de sueño.

Siendo los valores de satisfacción los siguientes

- 5-9 : Muy insatisfecho
- 10-13: Insatisfecho
- 14-17: Moderadamente satisfecho

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- 18-21: Satisfacción aceptable
- 22-25: Muy satisfacción.

1.2.3.- Presión laboral: Contó con las siguientes consignas:

- Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo
- Mi trabajo es excesivo

Siendo los valores de satisfacción los siguientes

- 2-3.6 : Muy insatisfecho
- 3.6-5.2: Insatisfecho
- 5.2-6.8: Moderadamente satisfecho
- 6.8-8.4: Satisfacción aceptable
- 8.4-10: Muy satisfacción.

1.2.4 Promoción profesional: Cuenta con las siguientes consignas

- Tengo oportunidades de aprender cosas nuevas
- Recibo reconocimiento por mi trabajo
- Tengo posibilidades de promoción profesional

Siendo los valores de satisfacción los siguientes

- 3-5.4 : Muy insatisfecho
- 5.4-7.8 : Insatisfecho
- 7.8-10.2 : Moderadamente satisfecho
- 10.2-12.6 : Satisfacción aceptable
- 12.6-15: Muy satisfacción.

1.2.5.- Relación interpersonal con los jefes y superiores

- La relación con mis jefes es muy cordial
- Se lo que se espera de mí en mi trabajo
- La relación con mis compañeros es muy cordial

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Los valores de calificación son los siguientes

- 3-5.4 : Muy insatisfecho
- 5.4-7.8 : Insatisfecho
- 7.8-10.2 : Moderadamente satisfecho
- 10.2-12.6 : Satisfacción aceptable
- 12.6-15: Muy satisfacción.

1.2.6.- Factores extrínsecos

- Tengo independencia para organizar mi trabajo
- El sueldo que percibo es adecuado

Siendo los valores de satisfacción los siguientes

- 2-3.6 : Muy insatisfecho
- 3.6-5.2: Insatisfecho
- 5.2-6.8: Moderadamente satisfecho
- 6.8-8.4: Satisfacción aceptable
- 8.4-10: Muy satisfacción.

1.2.7.- Monotonía laboral

- Mi trabajo es el mismo todos los días
- Los problemas personales de mis compañeros me suelen afectar

Siendo los valores de satisfacción los siguientes

- 2-3.6 : Muy insatisfecho
- 3.6-5.2: Insatisfecho
- 5.2-6.8: Moderadamente satisfecho
- 6.8-8.4: Satisfacción aceptable
- 8.4-10: Muy satisfacción.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.2.8.- Infraestructura

- La estructura física de mi entorno de trabajo no interfiere con mi capacidad para realizarlo
- La estructura y las instalaciones no me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente

Siendo los valores de satisfacción los siguientes

- 2-3.6 : Muy insatisfecho
- 3.6-5.2: Insatisfecho
- 5.2-6.8: Moderadamente satisfecho
- 6.8-8.4: Satisfacción aceptable
- 8.4-10: Muy satisfacción.

1.2.9.- Competencia laboral

- Con frecuencia, tengo la sensación de estar capacitado para realizar mi trabajo
- Siento no tener recursos suficientes para realizar tan bien mi trabajo como desearía hacerlo.
- La competitividad o estar a la altura de los demás, me causa estrés o tensión.

Los valores de calificación son los siguientes

- 3-5.4 : Muy insatisfecho
- 5.4-7.8 : Insatisfecho
- 7.8-10.2 : Moderadamente satisfecho
- 10.2-12.6 : Satisfacción aceptable
- 12.6-15: Muy satisfacción.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3 Materiales de Verificación

- Fichas impresas.
- Material de escritorio.
- Impresora
- Computadora portátil con Sistema Operativo Windows 10, Paquete Office 2013 para Windows y Programa SPSS v.18 para Windows.
- Programa informático Statistical Package for a Social Sciences (SPSS, Inc., Chicago, IL) versión 20.0.

2. Campo de Verificación

2.1. Ubicación Espacial:

El llevó a cabo la recolección de datos el Hospital III Goyeneche, situado en el distrito del cercado de Arequipa y Hospital III Yanahuara, ubicado en el distrito de Yanahuara en la ciudad de Arequipa.

2.2. Ubicación Temporal:

La información fue recolectada durante los meses de enero y febrero del 2016.

2.3. Unidades de Estudio

Las unidades de estudio estuvieron conformadas por la información que brindaron el personal médico asistencial del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara.

2.3.1. Población

Médicos asistentes que laboren en los servicios de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara-Essalud, Arequipa, 2016

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.3.2. Muestra y Muestreo

No se requiere muestra, ya que se tomara a la totalidad de los medicos asistentes que laboran en los serivicos de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara-Essalud

2.3.4. Criterios de Selección

2.3.4.1Criterios de Inclusión

Medicos asistentes que laboren en el servicio de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara - Essalud, quienes hayan firmado el consentimiento informado, aceptando participar en el estudio.

2.3.4.2 Criterios de Exclusión

- Médicos con cargos en jefaturas
- Médicos de vacaciones
- Médicos con licencia de permiso

3. Tipo de investigación

Es un estudio de tipo transversal

4. Nivel de investigación

Es un estudio de tipo descriptivo y comparativo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5. Estrategia de Recolección de Datos

5.1. Organización

Solicitud a la facultad de Medicina de la Universidad Católica de Santa María, par aprobación del proyecto de tesis.

Coordinación con los responsables de los servicios de emergencia para acceder a preguntar al personal médico que labora en dichos nosocomios.

Se entregara la encuesta y se explica el correcto llenado de la ficha; seguidamente se esperara hasta que el participante termine de llenar los datos pedidos previa firma del consentimiento informado.

Al final, se realiza una matriz en Microsoft Excel para su análisis.

5.2.- Validación de los instrumentos

El cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral, que es uno de los más usados en España en distintos entornos laborales del ámbito sanitario. Fue validada en ese país. No fue necesaria su traducción al español.

El cuestionario Font-Roja ampliado es añadido 2 ítems que evalúan el entorno físico de trabajo. Consta de 26 afirmaciones en una escala tipo Likert que varía entre 1 (muy en desacuerdo) y 5 (muy de acuerdo). Se obtienen 9 dimensiones que explican el 61,81% de la variancia. Su alfa de Cronbach es de 0,791.

Encuesta utilizada por expertos en el tema como Aranaz y Sobrequez; además de numerosos estudios de satisfacción laboral en otros profesionales de la salud como enfermería. (34, 48 y 60)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.3.- Criterios o estrategias para el manejo de los resultados

3.4.1. A nivel de la recolección

Las fichas de recolección de datos se manejaron de manera anónima, la entrevista tuvo que ser aceptada por el consentimiento informado.

3.4.2. A nivel de la sistematización

La información que se obtenga de las encuestas serán procesadas en una base de datos creada en el programa Microsoft Excel 2013, y posteriormente serán pasadas al paquete estadístico SPSS v.18 para su análisis correspondiente.

3.4.3. A nivel de estudio de datos

Estadística descriptiva: El estudio es de tipo descriptivo en cuanto a los datos generales. Los resultados de las variables, fueron interpretados en gráficos y tablas, según las características que se obtuvieron.

Estadística inferencial: Los resultados obtenidos de las variables cualitativas en ambos hospitales, fueron comparados con la prueba del chi cuadrado. El procedimiento se realizó utilizando el programa informático Statistical Package for a Social Sciences (SPSS, Inc.,Chicago, IL) versión 20.0. Se aceptó significancia estadística ante valores de p menor o igual a 0.05.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO II

RESULTADOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

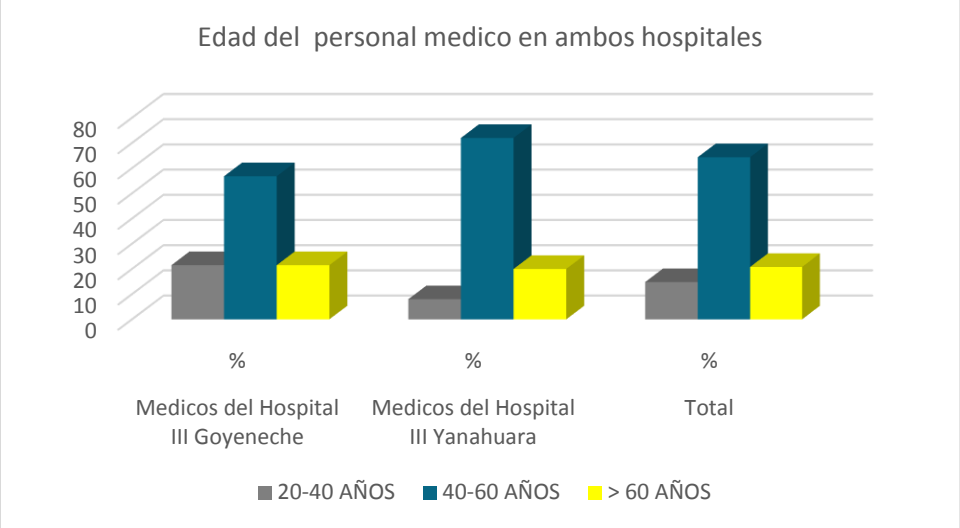
CARACTERÍSTICAS EPIDEMIOLOGICAS

"Edad del personal médico que labora en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche"

Tabla 1

	Médicos del Hospital III Goyeneche		Médicos del Hospital III Yanahuara		TOTAL	
AÑOS	N°	%	N°	%	N°	%
20-40 AÑOS	11	21.5 %	4	8 %	15	14.8 %
40-60 AÑOS	29	56.8 %	36	72 %	65	64.3 %
> 60 AÑOS	11	21.5 %	10	20 %	21	20.7 %
TOTAL	51	100 %	50	100 %	101	100 %

$Chi^2 = 4.06$ G. libertad= 2 p = 0.13 (p > 0.05; NS)



Se encontró que el 64.3 % de la población se encontró en el grupo de 40 a 60 años, el 20.7% de la población tiene más de 60 años y el 14,8% de la población tiene entre 20 y 40 años. No se encontraron diferencias significativas en las edades de los médicos de los dos hospitales (p > 0.05).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

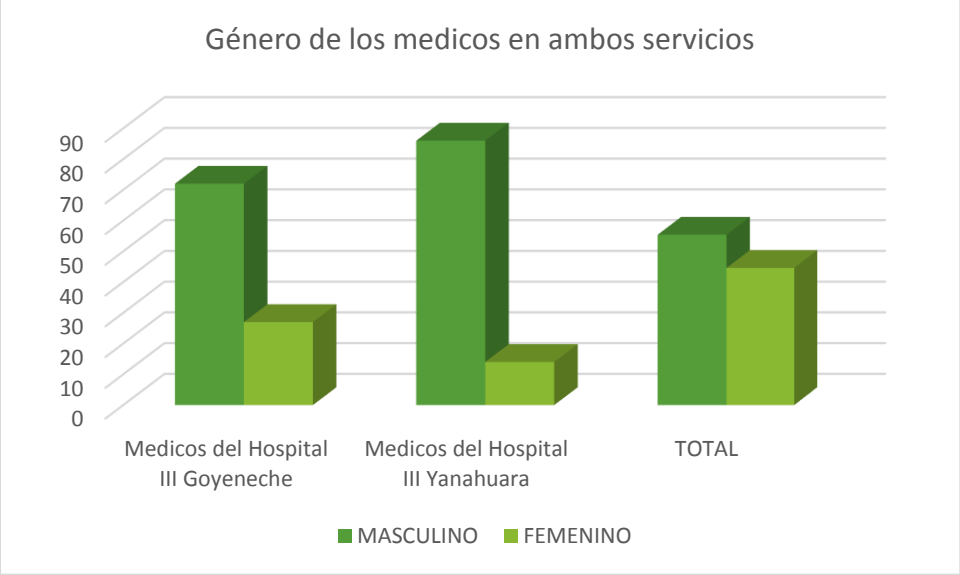
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Genero del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche"

Tabla 2

	Médicos del Hospital III Goyeneche		Médicos del Hospital III Yanahuara		TOTAL	
GENERO	N°	%	N°	%	N°	%
MASCULINO	37	72.5%	43	86%	80	79.2%
FEMENINO	14	27.4%	7	14%	21	20.7%
TOTAL	51	100%	50	100%	101	100%

$Chi^2 = 2.77$ G. libertad= 1 p = 0.10 (p > 0.05; NS)



Se encontró que el 79% de los trabajadores son de sexo masculino y el 20 % son de sexo femenino y en ambos hospitales hubo predominio de varones,, sin diferencias significativas entre los dos hospitales (p > 0.05)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

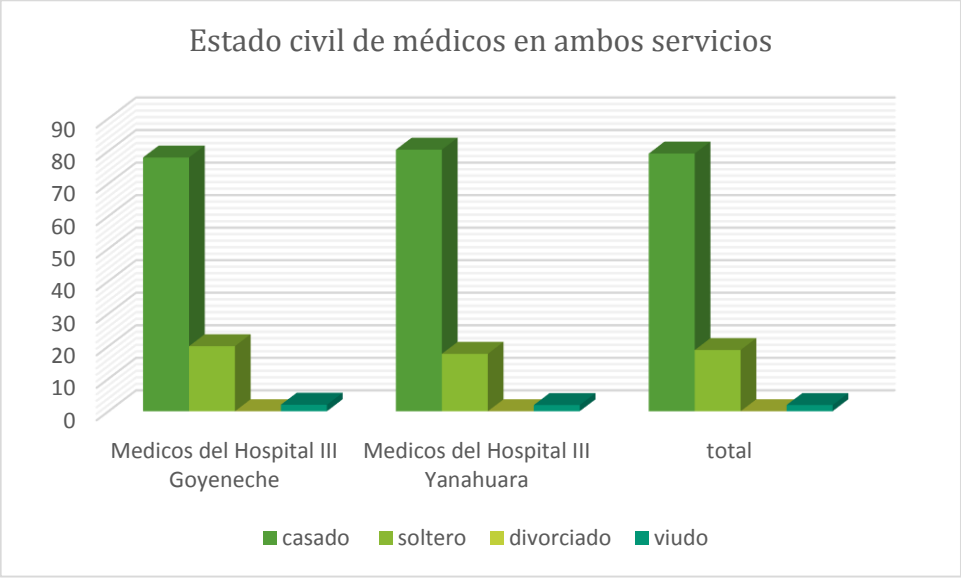
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

“Estado civil del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche”

Tabla 3

	Médicos del Hospital III Goyeneche		Médicos del Hospital III Yanahuara		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
casado	39	78%	41	80.3%	80	79.2%
soltero	10	20%	9	17.6%	19	18.8%
divorciado	0	0%	0	0%	0	0%
viudo	1	2%	1	1.9%	2	1.9%
Total	50	100	51	100	101	100

$Chi^2 = 0.09$ G. libertad= 2 $p = 0.95$ ($p > 0.05$; NS)



El 79.2% del total de participantes eran casados, el 18% solteros y un 1.9% viudos. No se encontraron diferencias significativas en el estado civil de los médicos de los dos hospitales ($p > 0.05$).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

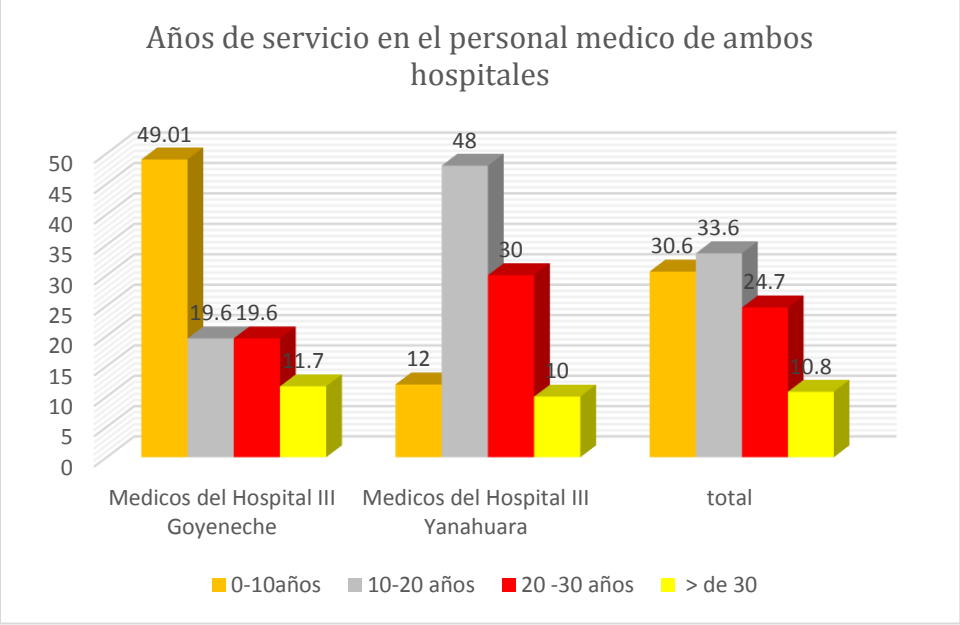
REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

“Años de servicio del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III”

Tabla 4

	Médicos del Hospital III Goyeneche		Médicos del Hospital III Yanahuara		TOTAL	
AÑOS DE SERVICIO	N°	%	N°	%	N°	%
0-10años	25	49.01 %	6	12 %	31	30.6 %
10-20 años	10	19.6 %	24	48 %	34	33.6 %
20 -30 años	10	19.6 %	15	30 %	25	24.7 %
> de 30	6	11.7 %	5	10 %	11	10.8 %
TOTAL	51	100 %	50	100 %	101	100 %

$Chi^2 = 18.49$ G. libertad= 3 $p = 0.00$ ($p < 0.05$; S)



El 33% de los participantes han trabajado entre 10 a 20 años, EL 30.6% trabajaron entre 0 a 10 años; el 24.7% trabajaron entre 20 y 30 años. En los médicos del Hospital Goyeneche el 49.01% trabaja menos de 10 años, y en el H. Yanahuara el 48% trabaja de 10 a 20 años, siendo las diferencias significativas ($p < 0.05$).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

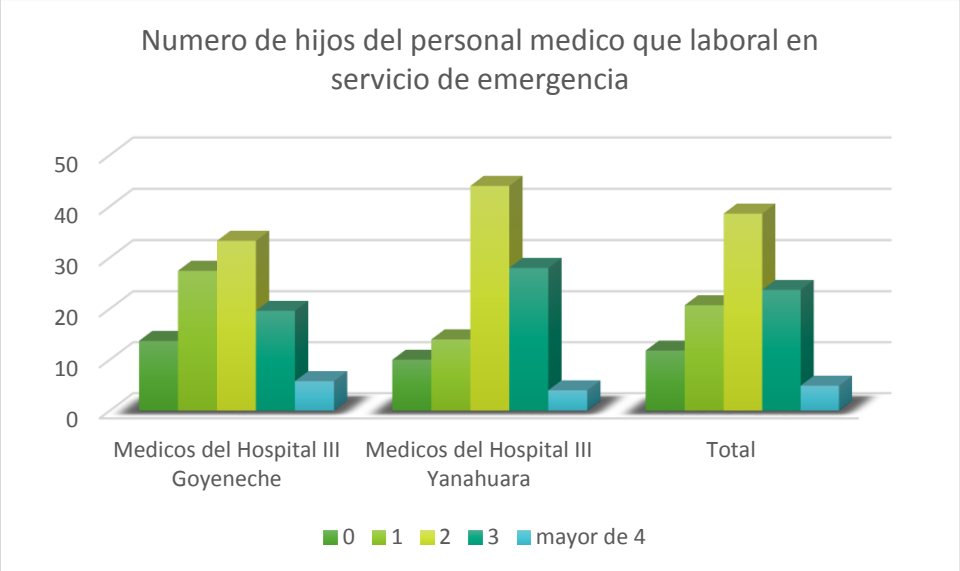
REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Número de hijos del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III"

Tabla 5

	Médicos del Hospital III Goyeneche		Médicos del Hospital III Yanahuara		Total	
Número de hijos	N°	%	N°	%	N°	%
0	7	13.7%	5	10%	12	11.8%
1	14	27.4%	7	14%	21	20.7%
2	17	33.3%	22	44%	39	38.6%
3	10	19.6%	14	28%	24	23.7%
4 o mas	3	5.8%	2	4%	5	4.9%
Total	51	100%	50	100%	101	100%

$Chi^2 = 4.16$ G. libertad= 4 p = 0.38 (p > 0.05; NS)



El 38% de los participantes tienen 2 hijo, el 11% no tiene hijos, el 20 % tiene un hijo, el 23% tiene 3 hijos y el 4.9% tiene cuatro hijos. No se encontraron diferencias significativas en el número de hijos entre los médicos de los dos hospitales (p > 0.05)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

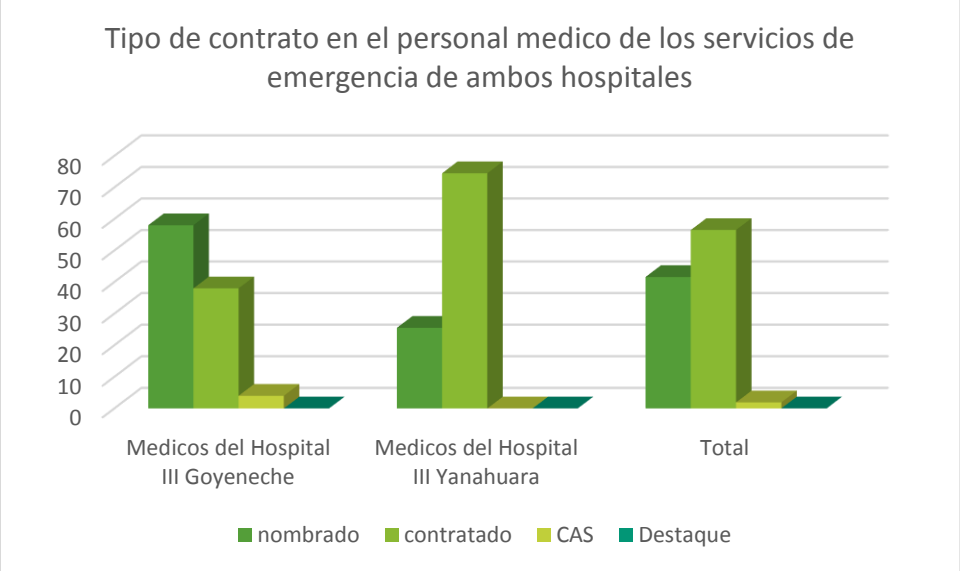
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Tipo de contrato del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III"

Tabla 6

	Médicos del Hospital III Goyeneche		Médicos del Hospital III Yanahuara		Total	
Tipo de contrato	N°	%	N°	%	N°	%
Nombrado	29	58 %	13	25.4 %	42	41.5%
Contratado	19	38 %	38	74.5 %	57	56.4%
CAS	2	4 %	0	0 %	2	1.9%
Destaque	0	0 %	0	0 %	0	0%
Total	50	100 %	51	100 %	101	100%

$Chi^2 = 14.42$ G. libertad= 2 $p = 0.00$ ($p < 0.05$; S)



El 56% de los participantes es contratado; siendo el 41% nombrado y el 1.9% tipo CAS. En Hospital Goyeneche el 58% son médicos nombrados y el 74.5% de médicos del Hospital Yanahuara son contratados, diferencias significativas ($p < 0.05$).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

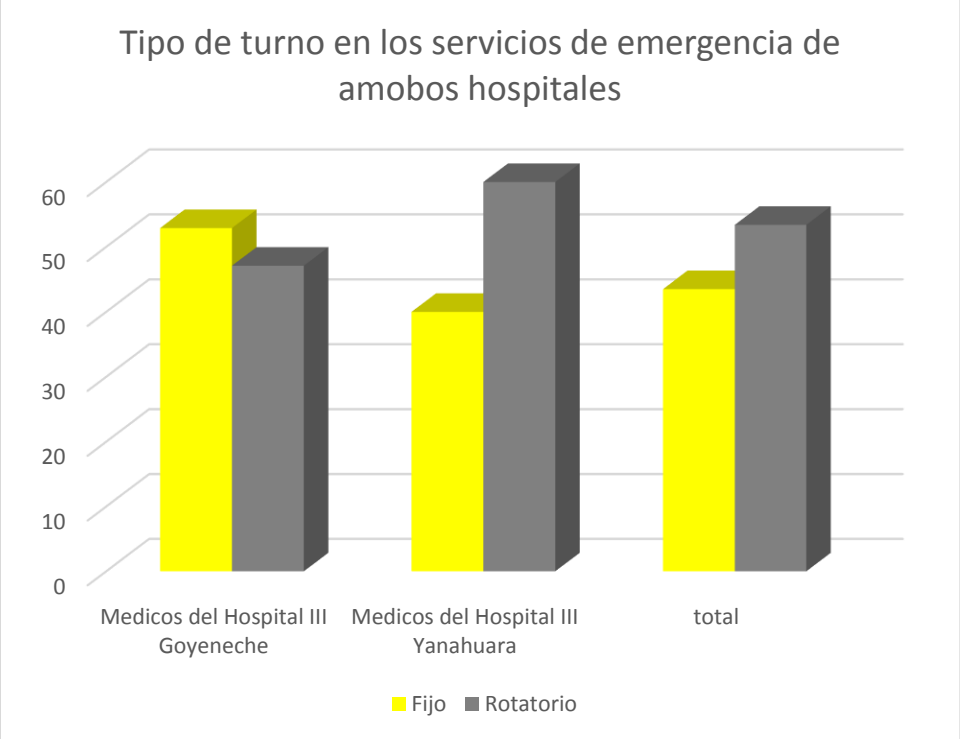
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Tipo de turno del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III"

Tabla 7

	Médicos del Hospital III Goyeneche		Médicos del Hospital III Yanahuara		Total	
Tipo de turno	N°	%	N°	%	N°	%
Fijo	27	52.9 %	20	40 %	47	46.5
Rotatorio	24	47.1 %	30	60 %	54	53.5
Total	51	100 %	50	100 %	101	100

$Chi^2 = 1.70$ G. libertad= 1 p = 0.19 (p > 0.05; NS)



El 53% de los participantes tuvieron turno rotatorio y el 46.5% turno fijo. No existieron diferencias significativas en el tipo de turno de los médicos de los dos hospitales (p > 0.05).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

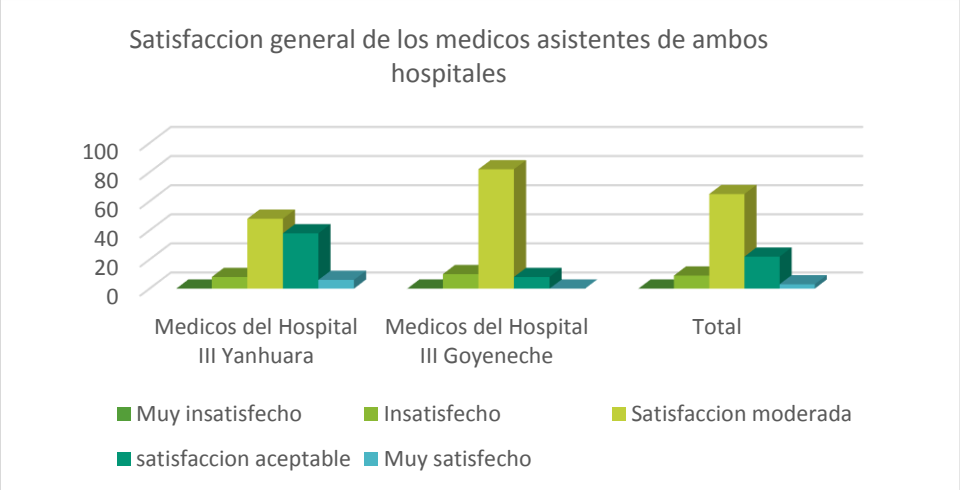
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Satisfacción general del personal médico asistencial en los servicios de Emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche"

Tabla 8

	Médicos del Hospital III Yanahuara		Médicos del Hospital III Goyeneche		Total	
Escala de satisfacción	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	4	8%	5	9.8%	9	8.9%
Satisfacción moderada	24	48%	42	82.4%	66	65.3%
satisfacción aceptable	19	38%	4	7.8%	23	22.7%
Muy satisfecho	3	6%	0	0%	3	2.9%
total	50	100%	51	100%	101	100%

$Chi^2 = 17.79$ G. libertad= 3 $p = 0.00$ ($p < 0.05$; S)



El 65% de los participantes, tuvieron una satisfacción moderada, el 22.2% una satisfacción aceptable y el 2.9% estuvo muy satisfecho con su trabajo. Sin embargo, el 8% estuvo insatisfecho y ningún personal muy insatisfecho. Los médicos del Hospital Yanahuara tienen una significativa mejor satisfacción general respecto a los médicos del hospital Goyeneche ($p < 0.05$)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

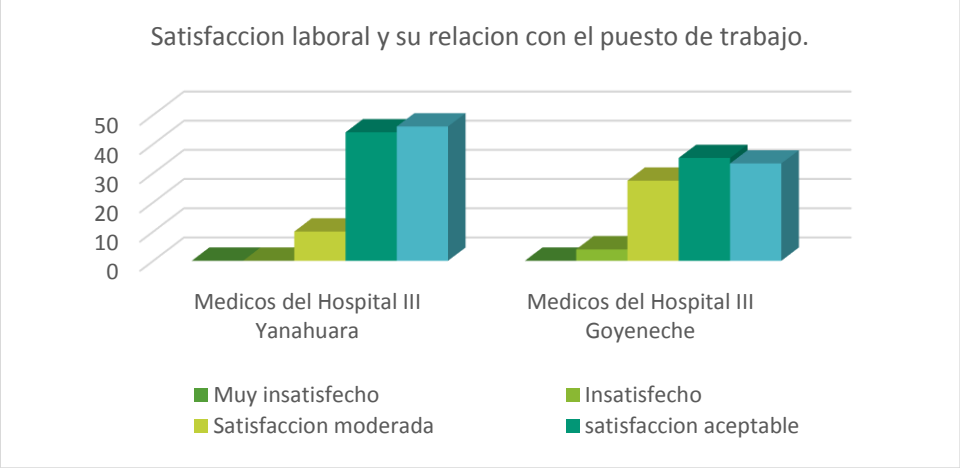
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

“Satisfacción laboral respecto a la satisfacción con el puesto del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche”

Tabla 9

	Médicos del Hospital III Yanahuara		Médicos del Hospital III Goyeneche		Total	
Escala de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	0	0%	2	3.9%	2	1.9%
Satisfacción moderada	5	10%	14	27.4%	19	18.8%
satisfacción aceptable	22	44%	18	35.2%	40	39.6%
Muy satisfecho	23	46%	17	33.3%	40	39.6%
total	50	100%	51	100%	101	100%

$Chi^2 = 7.55$ G. libertad= 3 p = 0.06 (p > 0.05; NS)



Se vio que el 18.8% de los trabajadores estuvieron satisfechos moderadamente; el 39.9% lo estuvieron aceptablemente y el 39.6% muy satisfechos. Por otro lado, el 1.9% estuvo insatisfecho y ningún participante muy insatisfecho. No se encontraron diferencias en el nivel de satisfacción en los médicos de los dos hospitales (p > 0.05) Personal de ambos nosocomios se encontraron satisfechos con sus puesto laborales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

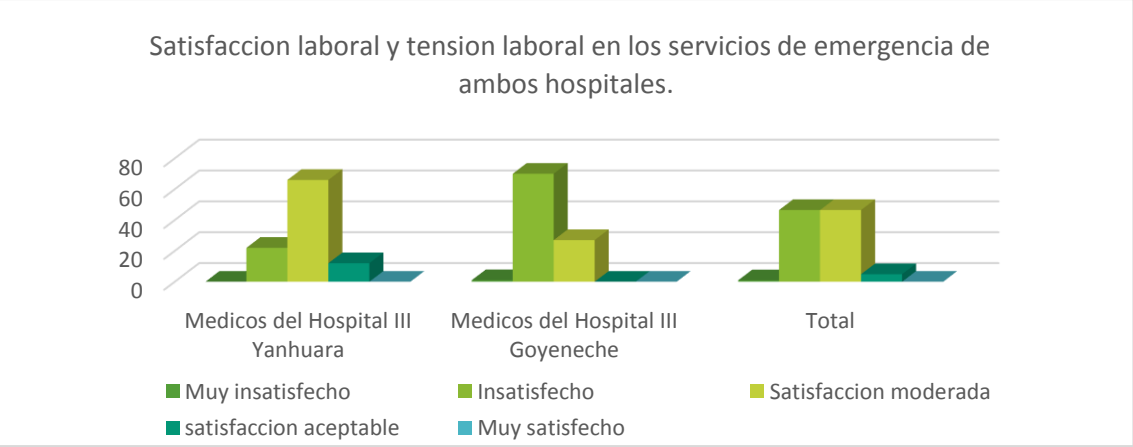
REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Satisfacción laboral y tensión laboral del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche"

Tabla 10

	Médicos del Hospital III Yanahuara		Médicos del Hospital III Goyeneche		Total	
Escala de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	0	0%	1	1.9%	1	0.9%
Insatisfecho	11	22%	36	70.5%	47	46.5%
Satisfacción moderada	33	66%	14	27.4%	47	46.5%
satisfacción aceptable	6	12%	0	0%	6	5.9%
Muy satisfecho	0	0%	0	0%	0	0%
total	50	100%	51	100%	101	100%

$Chi^2 = 27.97$ G. libertad= 4 p = 0.00 (p < 0.05; S)



Se obtuvieron los siguientes resultados donde el 46.5% estuvo moderadamente satisfecho, el 5.9% satisfecho aceptablemente y ningún médico estuvo muy satisfecho. En cuanto a la insatisfacción, se obtuvo que el 46.5% está insatisfecho y el 0.9% estuvo muy insatisfecho. La satisfacción fue significativamente mejor en médicos del hospital Yanahuara, ya que el 70.6% de médicos del Hospital Goyeneche estuvieron insatisfechos, comparados con 22 % en el H. Yanahuara (p < 0.05).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

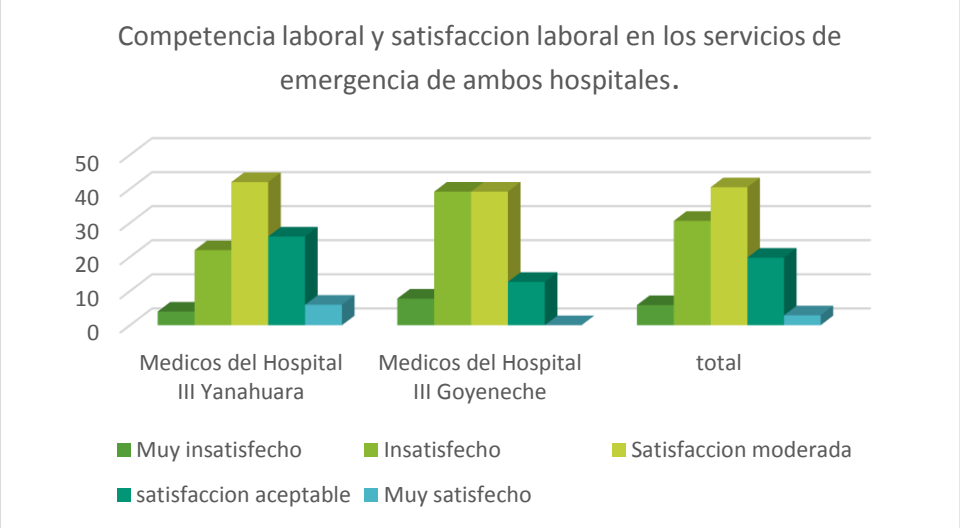
REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Satisfacción laboral competencia laboral en el personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche"

Tabla 11

	Médicos del Hospital III Yanahuara		Médicos del Hospital III Goyeneche		Total	
Escala de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	2	4%	0	0%	2	1.9%
Insatisfecho	2	4%	7	13.7%	9	8.9%
Satisfacción moderada	13	26%	19	37.3%	32	31.6%
satisfacción aceptable	28	56%	20	39.2%	48	47.5%
Muy satisfecho	5	10%	5	9.8%	10	9.9%
total	50	100%	51	100%	101	100%

$Chi^2 = 7.23$ G. libertad= 4 $p = 0.12$ ($p > 0.05$; NS)



Se vio que el 47%tiene una satisfacción moderada; el 9.9% esta aceptablemente satisfecho y el 9.9% está muy satisfecho. En contraparte, solo el 8.9% está insatisfecho y el 1.9 % tiene satisfacción. No se encontraron diferencias significativas en la satisfacción con la competencia laboral entre los médicos de los dos hospitales ($p > 0.05$).

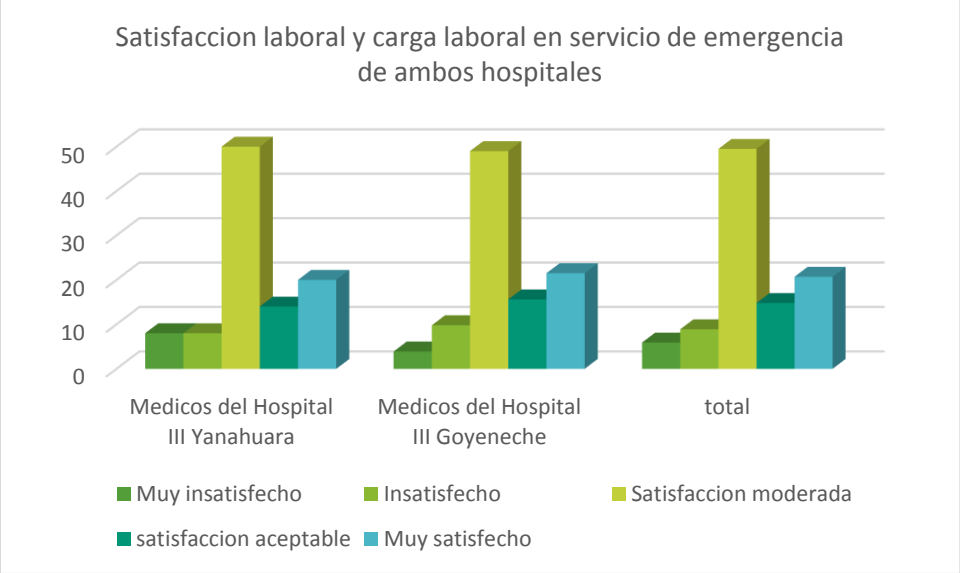
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

“Satisfacción laboral respecto a la carga laboral el personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche”

Tabla 12

	Médicos del Hospital III Yanahuara		Médicos del Hospital III Goyeneche		Total	
Escala de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	4	8%	2	3.9%	6	5.9%
Insatisfecho	4	8%	5	9.8%	9	8.9%
Satisfacción moderada	25	50%	25	49.01%	50	49.5%
satisfacción aceptable	7	14%	8	15.6%	15	14.8%
Muy satisfecho	10	20%	11	21.5%	21	20.7%
total	50	100%	51	100%	101	100%



Se obtuvo que el 49% tubo una satisfacción moderad, el 14.8% satisfacción aceptable y el 20.7% estuvo muy satisfecho. No hubo diferencia significativa entre la satisfacción con la carga laboral entre los médicos de los dos hospitales ($p > 0.05$).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

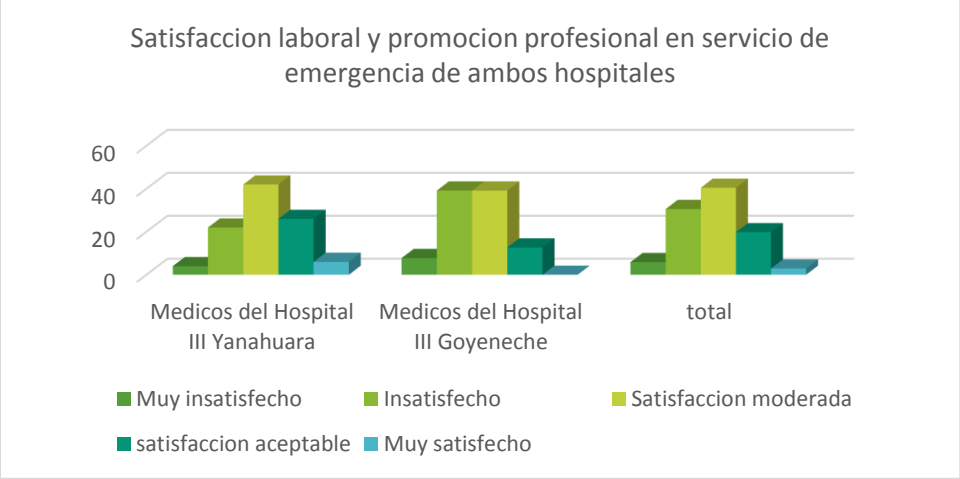
REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Satisfacción laboral respecto a promoción profesional en el personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche"

Tabla 13

	Médicos del Hospital III Yanahuara		Médicos del Hospital III Goyeneche		Total	
Escala de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	2	4%	4	7.8%	6	5.9%
Insatisfecho	11	22%	20	39.2%	31	30.6%
Satisfacción moderada	21	42%	20	39.2%	41	40.5%
Satisfacción aceptable	13	26%	7	13.7%	20	19.8%
Muy satisfecho	3	6%	0	0%	3	2.9%
total	50	100%	51	100%	101	100%

$Chi^2 = 8.09$ G. libertad= 4 p = 0.09 (p > 0.05; NS)



El 40.5% tuvieron una satisfacción moderada, el 19.8% tiene una satisfacción aceptable y el 2.9% está muy satisfecho. Asimismo, el 30.6% está insatisfecho y l5.9% está muy insatisfecho. No hubo diferencias significativas entre los médicos de los dos hospitales (p > 0.05).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

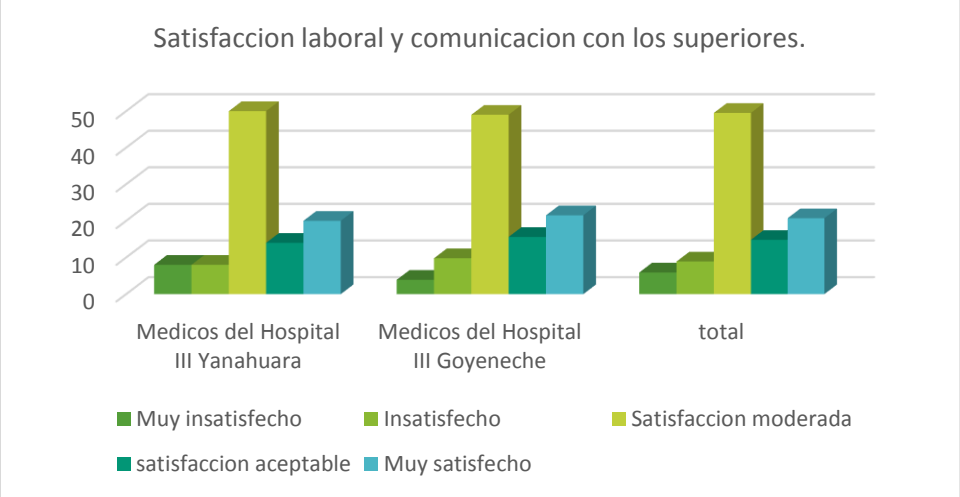
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Satisfacción laboral respecto a la relación con los superiores en el personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche"

Tabla 14

	Médicos del Hospital III Yanahuara		Médicos del Hospital III Goyeneche		Total	
Escala de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	3	6%	0	0%	3	2.9%
Insatisfecho	2	4%	2	3.9%	4	3.9%
Satisfacción moderada	2	4%	7	13.7%	9	8.9%
satisfacción aceptable	29	58%	32	62.7%	61	60.3%
Muy satisfecho	14	28%	10	19.6%	24	23.7%
Total	50	100%	51	100%	101	100%

$Chi^2 = 6.58$ G. libertad= 4 $p = 0.16$ ($p > 0.05$; NS)



Se obtuvo que el 8.9% tuvieron una satisfacción moderada, el 60.3% una satisfacción aceptable y el 23.7% estuvieron muy satisfechos. Solo el 8.9% estuvieron insatisfechos y el 3.9% muy insatisfechos La satisfacción fue aceptable o muy alta en proporciones similares de médicos en ambos hospitales ($p > 0.05$).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

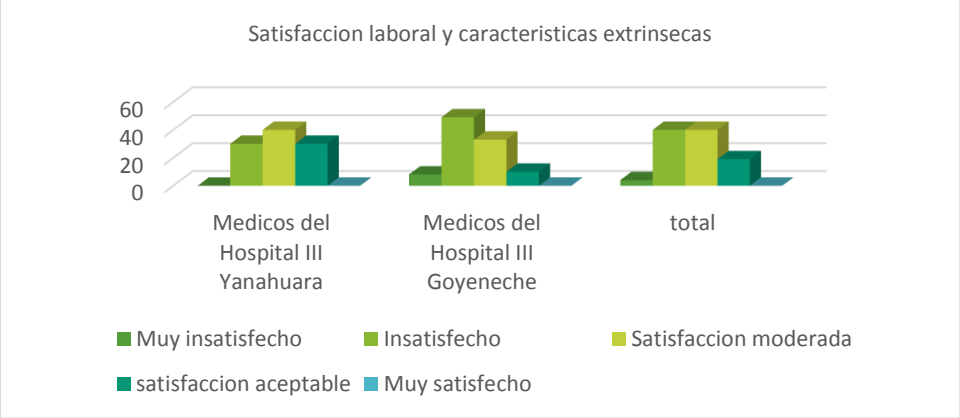
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Satisfacción laboral y características extrínsecas en el personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche"

Tabla 15

	Médicos del Hospital III Yanahuara		Médicos del Hospital III Goyeneche		Total	
Escala de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	0	0%	4	7.8%	4	3.9%
Insatisfecho	15	30%	25	49.01%	40	39.6%
Satisfacción moderada	20	40%	17	33.3%	37	36.6%
satisfacción aceptable	15	30%	5	9.8%	20	19.8%
Muy satisfecho	0	0%	0	0%	0	0%
total	50	100%	51	100%	101	100%

$Chi^2 = 11.73$ G. libertad= 3 $p = 0.01$ ($p < 0.05$; S)



Se obtuvo un 36% de satisfacción moderada; 19.8% de satisfacción aceptable y ninguno de los participantes estuvieron muy satisfechos. Sin embargo, el 39.6% de los participantes estuvieron insatisfechos y el 3.9% insatisfecho. La insatisfacción con las características extrínsecas fue significativamente mayor en médicos del Hospital. Goyeneche (56,8% comparada con 30% en Hospital. Yanahuara; $p < 0.05$).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

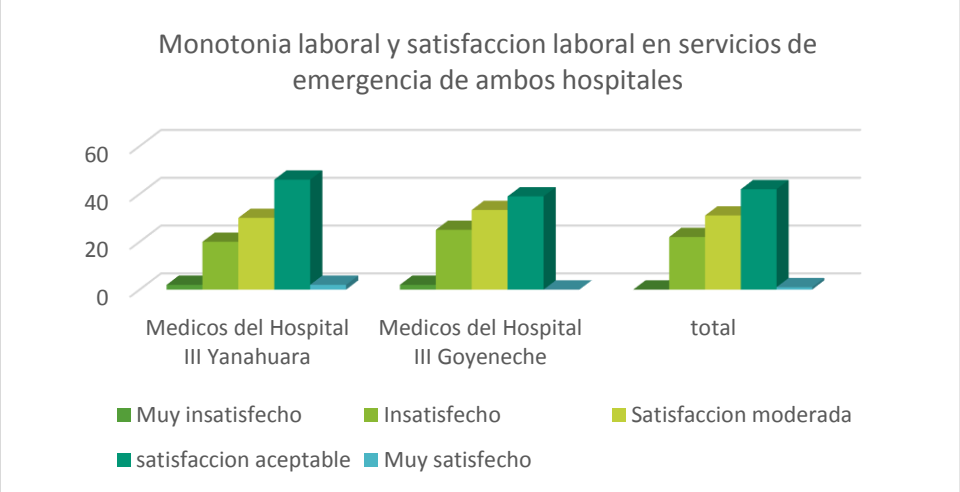
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Satisfacción laboral respecto a la monotonía laboral en el personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche"

Tabla 16

	Médicos del Hospital III Yanahuara		Médicos del Hospital III Goyeneche		Total	
Escala de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	1	2%	1	1.9%	2	1.9%
Insatisfecho	10	20%	13	25.4%	23	22.7%
Satisfacción moderada	15	30%	17	33.3%	32	31.6%
satisfacción aceptable	23	46%	20	39.2%	43	42.5%
Muy satisfecho	1	2%	0	0%	1	0.9%
total	50	100%	51	100%	101	100

$Chi^2 = 11.73$ G. libertad= 3 $p = 0.01$ ($p < 0.05$; S)



Se observó que el 31% estuvieron moderadamente satisfechos, el 42.5% aceptablemente satisfechos y solamente el 0.9% muy satisfecho. Por el otro lado, el 22.7% presentaron insatisfaccion con su trabajo y el 1.9% estuvieron muy insatisfecho. No se encontraron diferencias en la satisfacción con la monotonía en médicos de los dos hospitales ($p > 0.05$).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

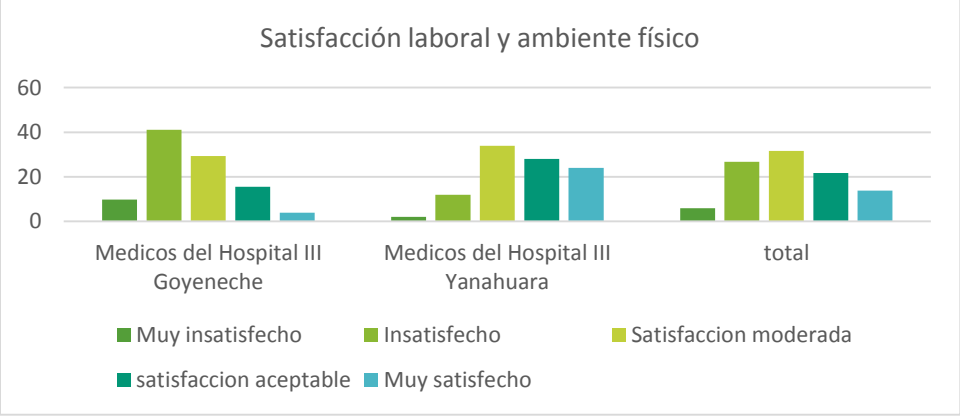
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Satisfacción laboral y ambiente físico con el puesto en el personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche"

Tabla 17

	Médicos del Hospital III Goyeneche		Médicos del Hospital III Yanahuara		Total	
Escala de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	5	9.8%	1	2%	6	5.9%
Insatisfecho	21	41.1%	6	12%	27	26.7%
Satisfacción moderada	15	29.4%	17	34%	32	31.6%
satisfacción aceptable	8	15.6%	14	28%	22	21.7%
Muy satisfecho	2	3.9%	12	24%	14	13.8%
total	51	100%	50	100%	101	100%

$Chi^2 = 19.90$ G. libertad= 4 $p = 0.00$ ($p < 0.05$; S)



Se obtuvo que el 31.6% estuvo moderadamente satisfecha, el 21.7% aceptablemente satisfecho y el 13.8% muy satisfecho. El 26.7% estuvo insatisfecho con su trabajo, y el 5.6% muy insatisfecho con su trabajo. La satisfacción con el ambiente físico fue mejor en médicos del H. Yanahuara (24% muy satisfechos, comparados con 3.9% en H. Goyeneche; $p < 0.05$).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

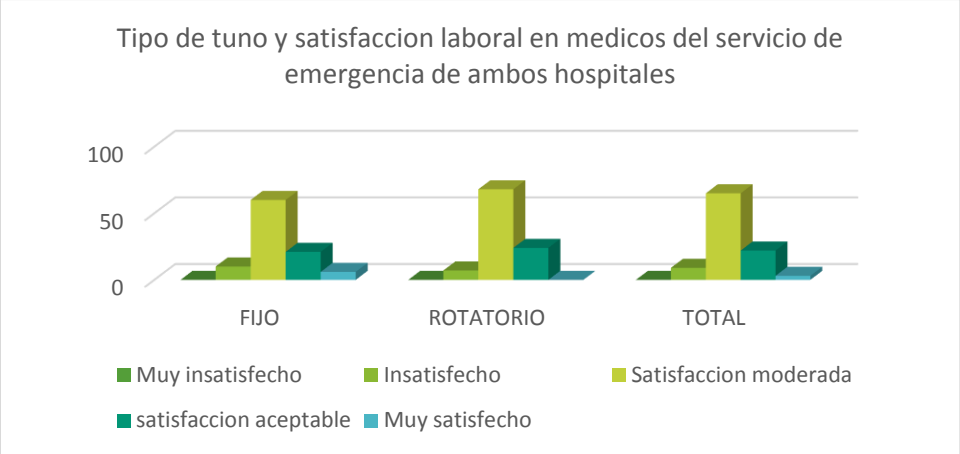
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Relación entre la satisfacción laboral y tipo de turno del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche"

Tabla 18

Tipo de turno	fijo		rotatorio		total	
Grado de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	5	10.6%	4	7.4%	9	8.91%
Satisfacción moderada	29	61.7%	37	68.5%	66	65.3%
satisfacción aceptable	10	21.2%	13	24.07%	23	22.7%
Muy satisfecho	3	6.3%	0	0%	3	2.97%
total	47	100%	54	100%	101	100%

$Chi^2 = 4.01$ G. libertad= 3 p = 0.26 (p > 0.05; NS)



Se obtuvo que, de los que tienen turno fijo, el 61% tuvo satisfacción moderada; el 21% satisfacción aceptable y el 6.3% estuvo muy satisfecho. En aquellos que tienen turno rotatorio, el 68% tuvieron satisfacción moderada, el 22.7% satisfacción aceptable y el 2.9% estuvieron muy satisfechos. El grado de insatisfacción fue similar en los dos grupos; por lo tanto, no hubo diferencias significativas entre los médicos de los dos hospitales

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

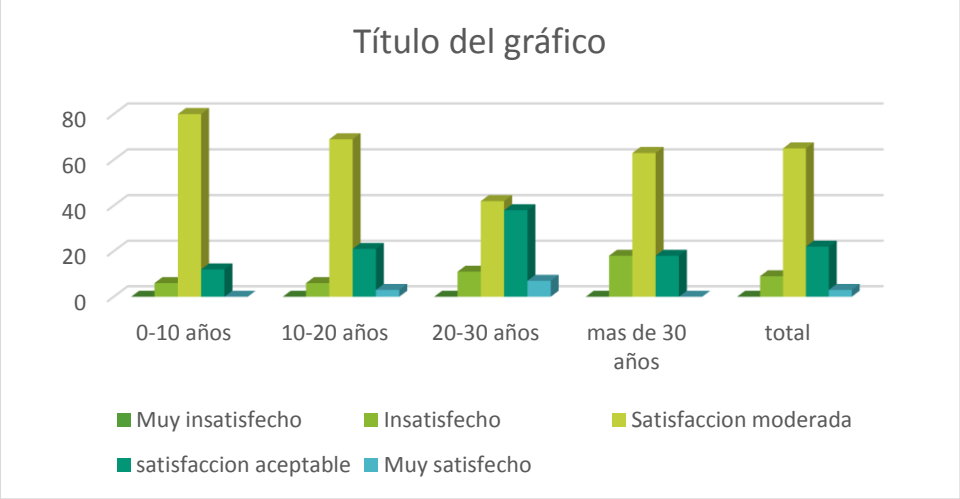
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Satisfacción laboral y años de servicio del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III Goyeneche"

Tabla 19

	0-10 años		10 - 20 años		20-30 años		mas de 30 años		total	
Escala de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%
Insatisfecho	2	6.4%	2	6.06%	3	11.53846	2	18.1%	9	8.9%
Satisfacción moderada	25	80.6%	23	69.6%	11	42.30769	7	63.5%	66	65.3%
satisfacción aceptable	4	12.9%	7	21.2%	10	38.46154	2	18.1%	23	22.7%
Muy satisfecho	0	0%	1	3.03%	2	7.692308	0	0%	3	2.9%
Total	31	100%	33	100%	26	100	11	100%	101	100%

$Chi^2 = 12.57$ G. libertad= 9 p = 0.18 (p > 0.05; NS)



Las diferencias en la satisfacción no fueron significativas en los diversos grupos de tiempo de trabajo (p > 0.05).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

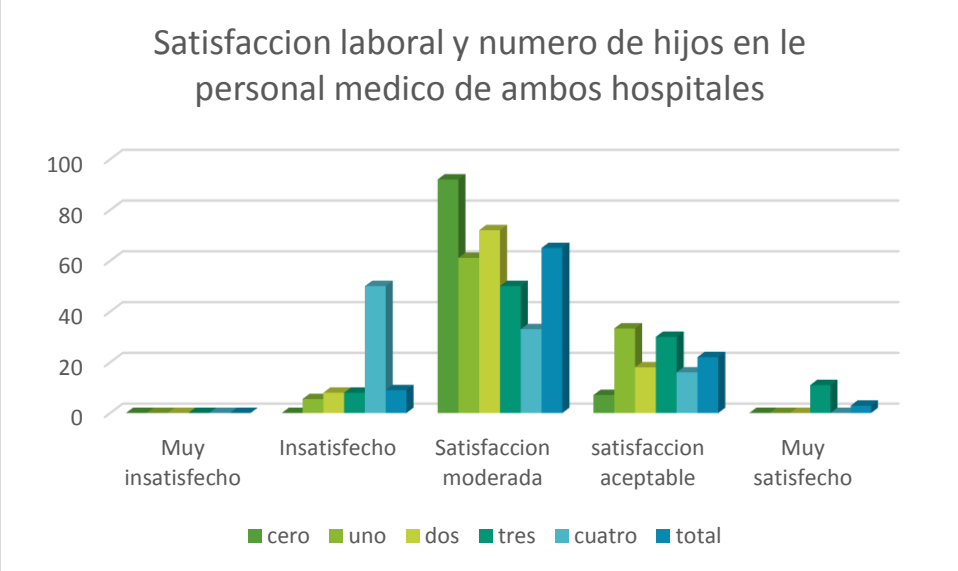
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Satisfacción laboral y número de hijos del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III"

Tabla 20

	cero		Uno		Dos		Tres		Cuatro		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	0	0%	1	5.5%	3	8.1%	2	7.6%	3	50%	9	8.9%
Satisfacción moderada	13	92.8%	11	61.1%	27	72.97%	13	50%	2	33.3%	66	65.3%
satisfacción aceptable	1	7.1%	6	33.3%	7	18.9%	8	30.7%	1	16.6%	23	22.7%
Muy satisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	3	11.5%	0	0%	3	2.9%
total	14	100%	18	100%	37	100%	26	100%	6	100%	101	100%

$Chi^2 = 28.90$ G. libertad= 12 $p = 0.00$ ($p < 0.05$; S)



Las diferencias en la satisfacción en relación al número de hijos fueron significativas, ($p > 0.05$), mostrando más insatisfacción a mayor número de hijos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

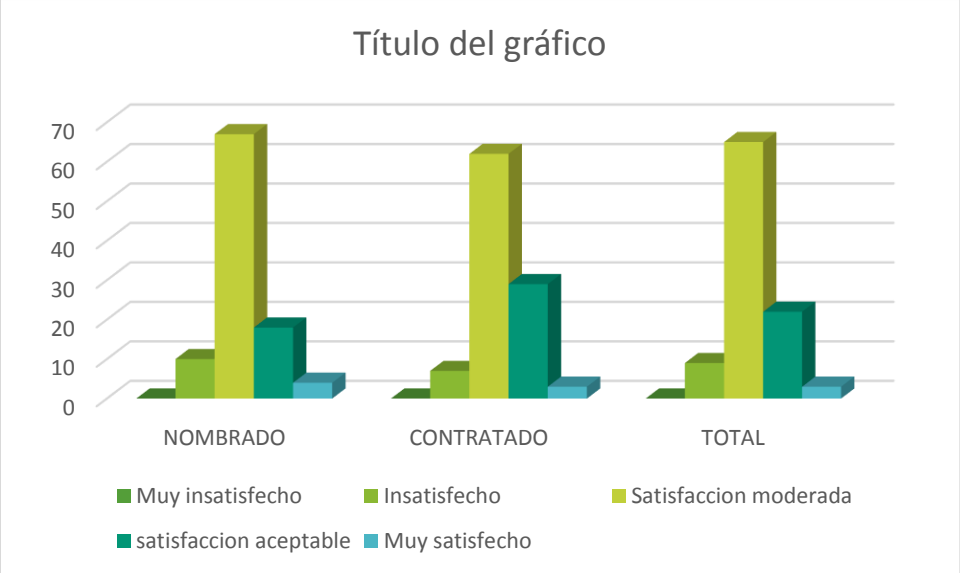
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Satisfacción laboral y tipo de contrato personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III"

Tabla 21

Tipo de contrato	Nombrado		Contratado		CAS		Total	
Escala de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	6	10.9%	3	6.8%	0	0%	9	8.9%
Satisfacción moderada	37	67.2%	27	61.3%	2	100%	66	65.3%
Satisfacción aceptable	10	18.18%	13	29.5%	0	0%	23	22.7%
Muy satisfecho	2	3.6%	1	2.2%	0	0%	3	2.9%
Total	55	100%	44	100%	2	100%	101	100%

$Chi^2 = 3.21$ G. libertad= 6 p = 0.78 (p > 0.05; NS)



No hubo diferencias en la satisfacción en relación al vínculo laboral de los médicos (p > 0.05).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

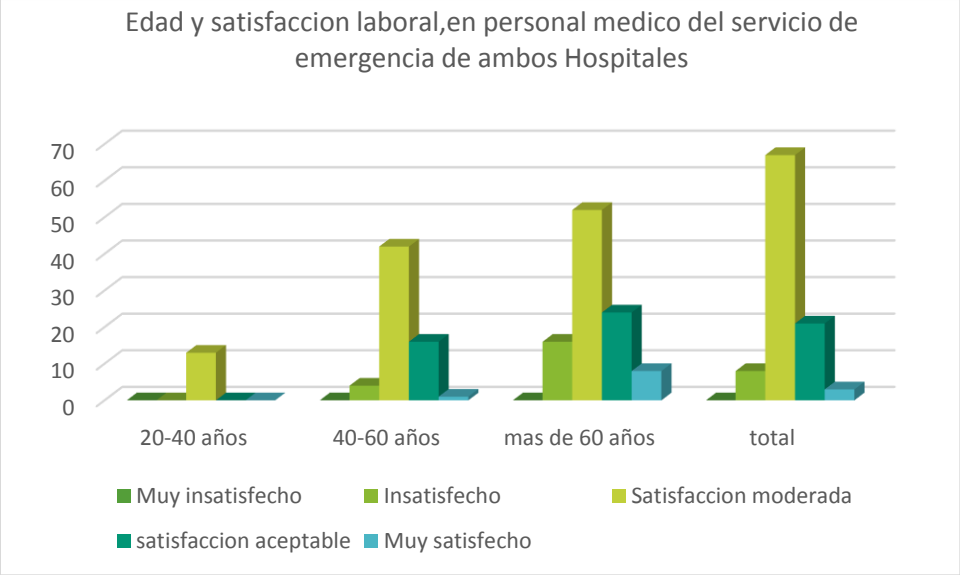
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Satisfacción laboral y edad el personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III"

Tabla 22

	20-40 años		40-60 años		Más de 60 años		Total	
Escala de satisfacción	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	0	0%	4	6.3%	4	16%	8	7.9%
Satisfacción moderada	13	100%	42	66.6%	13	52%	68	67.3%
satisfacción aceptable	0	0%	16	25.3%	6	24%	22	21.7%
Muy satisfecho	0	0%	1	1.5%	2	8%	3	2.9%
total	13	100%	63	100%	25	100%	101	100%

$Chi^2 = 12.41$ G. libertad= 6 p = 0.054 (p > 0.05; NS)



No hubo diferencias en la satisfacción en relación a la edad de los médicos (p > 0.05).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

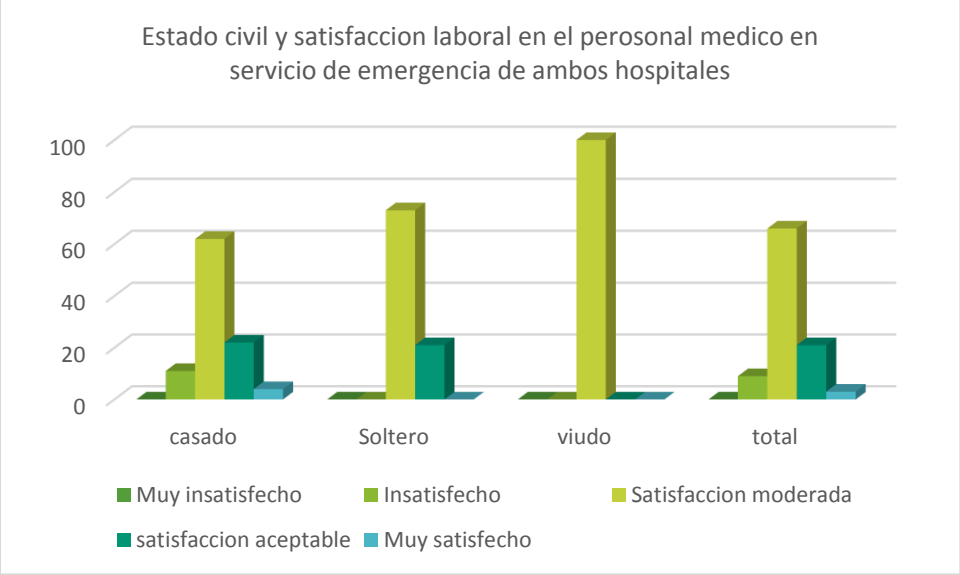
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Satisfacción laboral y estado civil del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III"

Tabla 23

	Casado		Soltero		Viudo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0
Insatisfecho	9	11.25%	0	0%	0	0%	9	8.9%
Satisfacción moderada	50	62.5%	14	73.6%	3	100%	67	66.3%
satisfacción aceptable	18	22.5%	4	21.05%	0	0%	22	21.7%
Muy satisfecho	3	3.75%	0	0%	0	0%	3	2.9%
Total	80	100%	18	94.7%	3	100%	101	100%

$Chi^2 = 4.87$ G. libertad= 6 p = 0.56 (p > 0.05; NS)



No hubo influencia del estado civil de los médicos con la satisfacción (p > 0.05).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

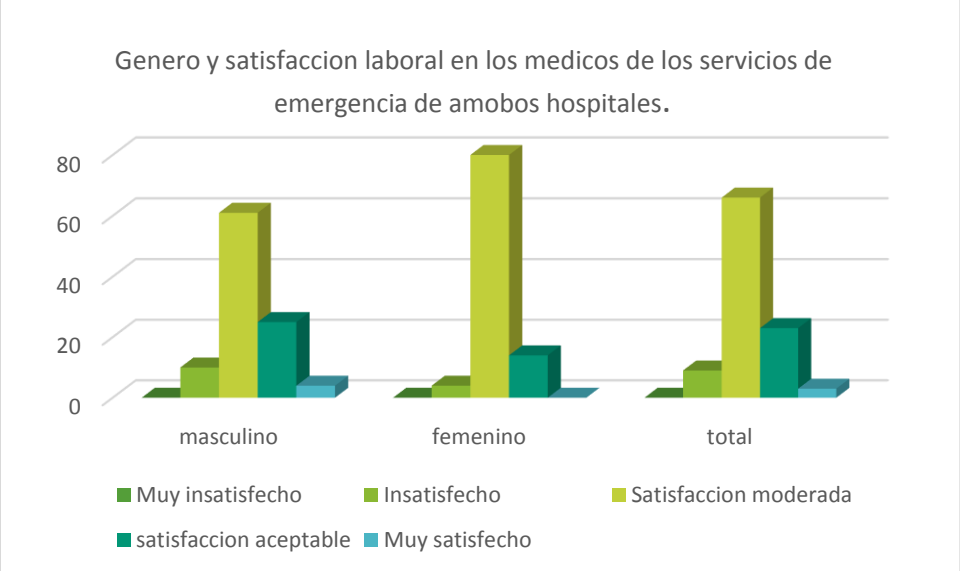
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"Satisfacción laboral y género en el personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Yanahuara y Hospital III"

Tabla 24

	Masculino		Femenino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	8	10%	1	4.7%	9	8.9%
Satisfacción moderada	49	61.25%	17	80.9%	66	65.3%
satisfacción aceptable	20	25%	3	14.2%	23	22.7%
Muy satisfecho	3	3.75%	0	0%	3	2.9%
Total	80	100%	21	100%	101	100%

$Chi^2 = 3.13$ G. libertad= 3 p = 0.37 (p > 0.05; NS



No hubo influencia del género de los médicos con la satisfacción (p > 0.05).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO III

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DISCUSION Y COMENTARIOS

El presente trabajo, tuvo como objetivo la determinación y cuantificación de la satisfacción laboral en los servicios de emergencia de dos hospitales estatales, con mismo nivel de resolución pero con diferente administración: el Hospital III Goyeneche, nosocomio emblemático y el más antiguo de la ciudad de Arequipa, que pertenece al Ministerio de Salud; y el Hospital III Yanahura, perteneciente a EsSalud, institución que del Seguro social del Perú. Se realizó estudios de frecuencia en cuanto a las características epidemiológicas y de satisfacción laboral, y se hizo comparaciones con pruebas estadísticas para ver su grado de asociación y diferencia. A continuación se realizó el análisis de dichos resultados.

En nuestro estudio, estuvo conformado en su mayoría por varones, con una edad entre 40 a 50 años; de estado civil casado, con 10 a 20 años de servicio; con régimen laboral contratado; con horario de trabajo rotatorio, y con un número de hijos de 2. Más adelante se hará una relación con la satisfacción laboral y las variables epidemiológicas descritas.

1.- Satisfacción laboral en general

En cuanto a la satisfacción laboral general en ambos establecimientos, se logró la participación de 50 médicos del Hospital III Yanahuara y 51 médicos del Hospital III Goyeneche, de los cuales se encontró que el 65% de los participantes, tuvieron una satisfacción moderada, el 22.2% una satisfacción aceptable por su trabajo, y el 2.9% está muy satisfecho con su trabajo. Asimismo, el 8% está insatisfecho y ningún personal estuvo muy insatisfecho.

Se observó que la mayoría de los participantes tuvieron una satisfacción moderada en la encuesta Font Roja, lo que significa que en la puntuación de la escala de Lykert, obtuvieron una sumatoria de valores entre 78 y 95 puntos.

Según la teoría de los determinantes de la satisfacción laboral, los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

satisfacción. Además, los trabajadores con satisfacción moderada tienden a asumir riesgos calculados y a fijarse metas moderadas, como de dificultad mediana. Por lo expuesto, una satisfacción moderada en ambos nosocomios nos refleja que al parecer hay un buen clima laboral.

Desglosando los resultados para cada hospital; en el hospital III Yanahuara, el 48% estuvo moderadamente satisfechos, el 38% satisfecho y el 6% muy satisfecho. Por otro lado, solamente el 8% tuvo una actitud de insatisfacción laboral. En el Hospital III Goyeneche, el 82% tuvo satisfacción moderada, el 7.8% satisfacción aceptable y ningún trabajador muy satisfecho. Por otro lado, el 9.8% de los trabajadores está insatisfecho con su trabajo.

Utilizando la prueba estadística el chi cuadrado para asociación de varíales cualitativas, se llega a la conclusión que los médicos del hospital Yanahuara tienen una significativa mejor satisfacción general respecto a los médicos del hospital Goyeneche ($p < 0.05$). Las variables de la encuesta que tuvieron diferencia estadística en ambos grupos, favoreciendo al Hospital III Yanahuara fueron un mejor entorno físico, las variables extrínsecas y remunerativas, menor tensión laboral y promoción profesional.

Estudios similares en el Hospital Goyeneche como el de Luna Mendoza Paul David sustenta que la relación entre la actitud laboral y la satisfacción laboral en el Hospital Goyeneche, muestra que la satisfacción en el personal médico y no medico era del 30% sin embargo los médicos y odontólogos son los más satisfechos. Asimismo, Contreras Delgado Raquel, realizó una asociación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal asistencia (médicos y enfermeras) en el mismo hospital, resultando un nivel de insatisfacción del 57%.(6 y 38)

Nuestros resultados son alentadores, a pesar de los antecedentes de insatisfacción en ese nosocomio; se podría explicar porque actualmente existen mejoras en la reforma del trabajo médico, producto de huelgas y reforma del sistema de salud. También, la infraestructura mejoró tras el financiamiento del Gobierno regional y que la encuesta Font Roja midió más variables, a comparación de la encuesta del MINSA de 1994 la cual fue usada en las investigaciones anteriores.

Asimismo, entre los antecedentes de satisfacción laboral en EsSalud, se encontró que Montenegro Rivera Andrea cuantificó la satisfacción laboral en personal médico y no médico de los servicios de neonatología del Hospital Yanahuara y H.N.C.A.S.E,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

resultando que un 21.1% de los participantes está satisfecho y un 18.4% esta moderadamente satisfecho. (9)

Nuestros resultados difieren, ya que nuestro estudio se hizo en área de emergencia y consultorios. Neonatología se caracteriza por ser una especialidad de mucha responsabilidad y delicadeza, con protocolos extensos y procedimientos muy complejos que demanden mucha atención y experiencia. Las diferencias podrían radicar en el manejo hospitalario y ambiente laboral distinto.

2.- Satisfacción del puesto laboral

El segundo factor que se estudió, fue el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo, que contempla las siguientes proposiciones: satisfacción laboral en general, Interés por las actividades a diario, si el trabajo que se realiza vale la pena, y si el participante ocupa el puesto que le corresponde por su preparación y capacidad.

Los resultados fueron que el 39% de los participantes estuvieron muy satisfechos; el 39% tuvieron satisfacción aceptable y un 18.8 % una satisfacción moderada. En cuanto a la insatisfacción, el 1.9% del total resultó insatisfecho y ninguno resulto siendo muy insatisfecho. Desglosando los resultados para cada hospital; en el hospital III Yanahura, 46% estuvo muy satisfecho, el 44% esta aceptablemente satisfecho y el 10% moderadamente satisfechos. Por otro lado, ningún trabajador tuvo insatisfacción laboral. En el Hospital III Goyeneche, el 27.4% tuvo satisfacción moderada, el 35.5% satisfacción aceptable y el 33.3% estuvo muy satisfecho; sin embargo, el 3.9% está insatisfecho y ningún trabajador muy satisfecho. Comparando ambos grupos, se obtuvo que no se encontraron diferencias en el nivel de satisfacción en los médicos de los dos hospitales ($p > 0.05$). Personal de ambos nosocomios se encontraron satisfechos con su puesto laboral.

3.- Tensión laboral y satisfacción laboral

El tercer factor que se evaluó fue la tensión relacionada con los resultados generales, que indica el grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobretodo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Los resultados generales fueron que ningún participante estuvo muy satisfecho, el 5.9% tuvo satisfacción aceptable y el 46.5% estuvo moderadamente satisfecho. Por el contrario, el 46.5% está insatisfecho y cerca al 1% está muy insatisfecho. Hay evidencia de que algunos aspectos de la satisfacción laboral como exceso de trabajo, tensión laboral y promoción profesional deficiente, empeoran la satisfacción laboral; estos factores pueden ser fuente de estrés que conduce al desgaste profesional cuando se mantiene de manera sostenida, y sobrepasa los mecanismos de autodefensa del individuo. Las variables relacionadas con él son excesiva presión asistencial, excesiva responsabilidad por decisiones clínicas que sobrepasan el primer nivel asistencial y dificultades para acceder a la formación médica continuada. Por todo ello, es de esperar que del grado de satisfacción profesional se deriven implicaciones negativas en el rendimiento y la prestación de cuidados de salud, con costes económicos y sociales en el contexto de la creciente demanda que existe en el mercado sanitario (50). Sobre la tensión laboral y la satisfacción laboral J. Sobrequés en la satisfacción laboral y el desgaste profesional, revela que los bajos niveles de satisfacción se asocian con altas puntuaciones en las escalas de cansancio, despersonalización y alteración sobre la vida marital. (48) D´Anello, en la revista de estrés ocupacional laboral en médicos universitarios, evidencia que el estrés y la tensión laboral están relacionados negativamente con la satisfacción laboral y los resultados discuten a la luz de las implicaciones del estrés para los trabadores de los servicios de salud pública. (49) De acuerdo con el modelo desarrollado por Arnold (1960) y Lazarus (1968), existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés. Específicamente se plantea que una persona percibe una demanda proveniente del medio, evalúa si esa demanda es una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Habrá una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad y recursos para enfrentar o manejar la demanda. En caso afirmativo, no experimentara estrés. En caso negativo, aparecerá el estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento (luchando, escapando, evitando). Partiendo de estos supuestos teóricos se espera una asociación negativa entre estrés y satisfacción. De hecho, la mayoría de los hallazgos de investigaciones en el área del trabajo van en esta dirección. (50)

Por lo expuesto, los participantes, respondieron sobre la actitud hacia factores que aumenten la tensión y probablemente el estrés en el trabajo como la responsabilidad

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

laboral, cansancio, preocupación constante por el trabajo y alteración en el ánimo, salud y horas de sueño.

Se observa un bajo nivel de satisfacción en la tensión laboral, ya que es probable que en el servicio de emergencia, hay un constante flujo de pacientes graves, toma de decisiones rápidas y seguimiento de pacientes en observación. Además de la responsabilidad médico legal que acompaña a cada acto médico, existe una tensión considerable en ambos servicios. Los resultados en cada hospital, revela que en el Hospital III Yanahura, ningún participante está muy satisfecho, el 12% estuvo satisfecho de una manera aceptable y el 66% estuvo moderadamente satisfecho. Por el contrario, el 22% resultó insatisfecho. En el Hospital III Goyeneche, ningún médico está muy satisfecho ni aceptablemente satisfecho. El 27% estuvo moderadamente satisfecho. Asimismo, el 70% resultó insatisfecho y un 2 % muy insatisfecho. Comparando ambos servicios tanto MINSA Y EsSalud: La satisfacción fue significativamente mejor en médicos del Hospital Yanahuara, ya que el 70.6%de médicos del Hospital Goyeneche estuvieron insatisfechos, comparados con en el 22% Hospital III Yanahuara ($p < 0.05$).

Estudios parecidos que podrían explicar esta diferencia podríamos citar a Contreras Delgado Raquel que estudió La Asociación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Goyeneche de Arequipa, Enero – Febrero 2009 y llega la conclusión que un 22.5% del personal asistencial, tiene síndrome de Burnout, sinónimo de estrés, tensión laboral y agotamiento. Así como su asociación con la insatisfacción laboral. Podría explicarse estos resultados, ya que al haber menos personal, mayor deficiencia de insumos, y mayor incidencia de pacientes no controlados en el MINSA, es probable que sea la causa de su insatisfacción marcada. No se encontraron estudios parecidos, pero al parecer, el abastecimiento y el equipamiento de un servicio y hospital, pueda influir sobre los procedimientos y decisiones terapéuticas que se puedan tomar. (6)

5.- Competencia laboral y satisfacción laboral

El cuarto factor que se estudió, fue la competencia laboral y la satisfacción laboral. Mide el grado en que se cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda. En la encuesta se preguntó si la competencia profesional era incomoda, la capacidad de resolución y los recursos suficientes para un trabajo óptimo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Para este concepto, existen varias definiciones; sin embargo una de las más completas señala que una competencia es el conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos y características conductuales que, correctamente combinados frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior. Es aquello que destaque el rendimiento excepcional de lo normal y que se observa directamente a través de las conductas de cada empleado en la ejecución diaria de su cargo. Los resultados encontrados fueron que el grado de satisfacción total de ambos grupos, fueron que el 10% está muy satisfecho; el 48% esta aceptablemente satisfecho y el 31% esta moderadamente satisfecho. Por el otro lado, solo el 8.9% está insatisfecho y el 1.9% está muy insatisfecho. Resultados similares se encontraron por J. Sobrequés en la satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria, indica que las puntuaciones fueron altas en satisfacción en el trabajo, competencia profesional y la relación con los compañeros y jefes (48).

Así los resultados en el Hospital III Goyeneche, el 9.8% estuvo muy satisfechos, el 48% tuvo satisfacción aceptable y el 32% estuvo satisfecho moderadamente. Entre dichos trabajadores solo tuvieron un 8% de insatisfacción y un 1.2% muy insatisfecho. En el Hospital III Yanahuara el 10% estuvo muy satisfecho, el 56% tuvo una satisfacción aceptable y el 26% satisfacción moderada. Por el otro lado, el 4% estuvo insatisfecho y el 4% estuvo muy insatisfecho. No se encontraron diferencias significativas en la satisfacción con la competencia laboral entre los médicos de ambos hospitales ($p > 0.05$).

Por lo tanto, ambas instituciones cuentan con profesionales muy capacitados, encontrándose un grado de satisfacción positivo.

5.- Carga laboral y satisfacción laboral

En quinto lugar, se estudió la carga laboral y su asociación con la satisfacción laboral, midiéndose en la encuesta la falta de tiempo y el trabajo excesivo. Los resultados en ambos grupos, el 21% del total estuvo muy satisfechos; el 14.8% aceptablemente satisfechos y el 49.5% moderadamente satisfechos. Por el otro lado, el 8.9% está insatisfecho y el 5.9% está muy insatisfecho.

Los resultados fueron alentadores, teniendo a gran porcentaje de satisfechos en cuanto a la carga laboral; lo que implica que el tiempo para atender a los pacientes es el adecuado y que el trabajo en áreas de tópicos de ambos hospitales es moderado. Sin embargo, se reconoce una limitación en este trabajo porque se destaca la limitación de encuestar a

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

todas las especialidades en conjunto, y eso genera un sesgo de selección. Ya que, ambas áreas de emergencia, están divididas para las cuatro especialidades básicas: medicina, ginecología, cirugía y pediatría; los encuestados en el área de medicina, eligieron un trabajo excesivo y con falta de tiempo; sin embargo, en el área de ginecología, las actitudes son diferentes, ya que el trabajo en el transcurso del día es más holgado. Entonces, al reconocer en su conjunto todas las entrevistas, se obtuvo que el mayor porcentaje de entrevistados tenían una satisfacción moderada con respecto a la carga laboral.

Según Hoppock, se pone en evidencia que los factores que mide la encuesta Font Roja, entre ellos la carga laboral, conlleva a los trabajadores a sentimientos de fatiga, monotonía, estrés, y desinterés por las actividades realizadas, lo cual afecta directamente el desempeño laboral. (54)

Comparando ambos resultados; En el Hospital III Goyeneche, se vio que el 21% estuvo muy satisfecho, el 15.5% aceptablemente satisfecho y el 49% moderadamente satisfecho. Por otro lado, el 9.8% estuvo insatisfecho y el 3.9% muy insatisfecho. Por otra parte, en el servicio de emergencia del Hospital III Yanahuara, el 20% estuvo muy satisfecho, el 14% aceptablemente satisfecho y el 50% moderadamente satisfecho. Asimismo, el 8% estuvo insatisfecho y el 8% muy insatisfecho. No hubo diferencia significativa en la satisfacción con la carga laboral entre los médicos de los dos hospitales ($p > 0.05$)

Se buscó resultados similares, en que Bobbio y Ramos (2010) plantearon determinar la satisfacción laboral y los factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima – Perú. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas y demás profesionales de la salud. La encuesta fue diseñada en base a estudios anteriores y evaluó aspectos relacionados a satisfacción laboral en función de parámetros como la carga laboral, tiempo de trabajo, clima organizacional adecuado, etc. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional de Lima. (55) Sin embargo, mostramos resultados más alentadores ya que al parecer la carga laboral es menor en los Hospitales de Provincias.

No se encontraron estudios similares en Essalud. Pero se llega a la conclusión que tras no haber diferencia estadística en ambos servicios, ambos tienen un mayor porcentaje de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

médicos que tienen una satisfacción moderada, que no les falta tiempo para atender pacientes y que su trabajo es llevadero no siendo muy excesivo en la institución.

6.- Promoción profesional y satisfacción laboral

En sexto lugar, se evalúa la promoción profesional y su relación con la satisfacción laboral. Se obtuvieron los siguientes resultados del total de participantes: el 2.9% estuvo muy satisfecho con su trabajo; el 19.8% moderadamente satisfecho y el 40% de los participantes obtuvo una satisfacción moderada. Por el contrario, el 31% estuvo insatisfecho y el 6% muy insatisfecho. Los resultados demuestran que un gran porcentaje tiene satisfacción moderada, y la tercera parte esta insatisfecha con las posibilidades de promoción profesional, que implica un grado moderado reconocimiento por su trabajo y probables asensos Sobre el tema, San Martin María Isabel, en revista española de salud pública, busca hallar la satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 de Insalud de Madrid, revela que la promoción profesional es una de las dimensiones peor valoradas, sobre todo por el personal no sanitario y, teniendo en cuenta el lugar de trabajo, por los trabajadores de los Servicios de Urgencias. Los profesionales de este último colectivo probablemente son los que tienen menos acceso a la formación continuada, en parte por los cambios de turnos en su jornada laboral y porque la mayor parte de la formación va dirigida a los profesionales de los equipos. Sin embargo, en el estudio realizado en este mismo. Asimismo, en el Hospital Goyeneche, ningún participante estuvo muy satisfecho; el 13% moderadamente satisfecho, el 39.2% moderadamente satisfecho; Por el contrario, el 39% estuvo insatisfecho y el 7.8% muy insatisfecho. No hubo diferencias significativas entre los médicos de los dos hospitales ($p > 0.05$). Por lo tanto, en ambos hospitales la satisfacción no es muy buena en la promoción profesional, al parecer el trabajo es moderadamente reconocido y no se llevan cursos de capacitación profesional para cada especialidad gestionado por la institución. Sin embargo, no existe diferencia entre el MINSA y EsSalud para tal variable (61).

7.- Comunicación con los superiores y satisfacción laboral

En séptimo lugar, se cataloga a la comunicación con los superiores y la satisfacción laboral, obteniéndose los siguientes resultados: el 23.7% estuvo muy satisfechos; el 60% tuvo una satisfacción aceptable y que un 8.9% presentó una satisfacción moderada.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Asimismo, se vio un 3.9% de insatisfacción y el 2.9% de las personas estuvieron muy insatisfechas. La comunicación es una herramienta vital para los seres vivos ya que hace posible la transmisión de información, lo que ha permitido la supervivencia de las especies a través del tiempo. En los seres humanos, la comunicación está presente en la mayoría de las actividades cotidianas; ya sea de manera verbal o no verbal. En las organizaciones, gran parte de las decisiones que se toman diariamente se basan en la comunicación interna que transmiten los colaboradores. En diversas situaciones, la comunicación interna no es sólo importante sino vital para el logro de los objetivos; ya que una comunicación inadecuada puede ocasionar conflictos laborales, errores en la realización del trabajo y hasta pérdida de clientes.

En el ambiente laboral, la comunicación interna representa beneficios para la empresa ya que ayuda a optimizar recursos y por lo tanto a bajar costos; también beneficia a los empleados ya que les permite no sólo realizar mejor su trabajo sino mantener mejores relaciones interpersonales con sus compañeros.

En encuestas Font Roja a profesionales de la salud en centros geriátricos de Gran Canaria España Gabriel J. Estévez-Guerra encontró que la comunicación con los superiores tenía una satisfacción moderada (42); Estos datos los resultados se parecen a los nuestros, lo que podría concluirse que el 60.3% guarda relaciones cordiales con sus superiores

En el Hospital Goyeneche, el 19% estuvo muy satisfecho, el 62% tuvo una satisfacción aceptable y el 13.7% una satisfacción moderada. En la insatisfacción, el 3.9% estuvo insatisfecho y el 2.9% estuvo muy insatisfecho. En el Hospital III Yanahuara, el 28% estuvo muy satisfecho, el 58% obtuvo una satisfacción aceptable y solamente el 4% una satisfacción moderada. El 4% del personal estuvo insatisfecho y el 6% muy insatisfecho. La satisfacción fue aceptable o muy alta en proporciones similares de médicos en ambos hospitales ($p > 0.05$). Los resultados nos indican que la mayoría de médicos, tienen relaciones cordiales con sus jefes, y que están satisfechos con la comunicación y convivencia con sus colegas y superiores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

8.- Monotonía laboral y satisfacción laboral

En octavo lugar, se analiza la monotonía laboral, que es el grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo, teniendo los siguientes resultados: Que el 0.9% de los participantes está muy satisfecho, el 42.5% tiene una satisfacción aceptable y el 31% tiene una satisfacción moderada. Están insatisfechos, el 22.7% y el 1.8% muy insatisfecho. La monotonía laboral influye en la satisfacción laboral. Durante los años treinta, se produjeron los primeros estudios de investigación sobre la satisfacción laboral y los factores que podían afectarla. Para el año 1935 Hoppock publicó la primera investigación donde hacia un análisis profundo de la satisfacción laboral, encontrando que factores como la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, podían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral (47).

No se encontraron resultados que asocien la monotonía laboral en médicos, pero si se encontró en el área de enfermería; Cifuentes J. sobre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria en una institución de cuarto nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá, indicó que la satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria fue de 2.91% con una desviación estándar de 0.23. Respecto a los factores de competencia profesional, la significancia estadística obtuvo un valor de P=0.001, las características extrínsecas de estatus (P=0.02) y monotonía laboral (P=0.04). Lo que asocia una baja satisfacción con las actividades repetitivas día tras día. Sin embargo, nuestros resultados son alentadores, porque a comparación de enfermería, el médico de emergencia tiene una gran variedad de casos por resolver, procedimientos, tratamiento personalizado que requiere mucho entrenamiento y capacidad de decisión. Es probable que los bajos índices de insatisfacción se deban a que a diario, se vean patologías diferentes y con manejo personalizado. (62)

En el Hospital Goyeneche ningún participante estuvo muy satisfecho, el 39.2% tuvo una satisfacción aceptable y el 33.3 % una satisfacción moderada. En la insatisfacción, el 25% estuvo insatisfecho y el 1.9 % muy insatisfecho. En el Hospital III Yanahuara, el 2% estuvo muy satisfecho, el 46% obtuvo una satisfacción aceptable y el 30% tuvo una satisfacción moderada. Por otra parte, el 20% del personal estuvo insatisfecho y el 2% muy insatisfecho. No se encontraron diferencias en la satisfacción con la monotonía en

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

médicos de los dos hospitales ($p > 0.05$). Se podría explicar estos resultados, ya que en ambos Hospitales, al ser de la misma categoría, III-1, tienen patologías similares y la variedad de casos y pacientes hace que la monotonía sea minina y por lo tanto, la actitud frente a la monotonía laboral es buena en ambos servicios.

9.- Características extrínsecas y satisfacción laboral

En noveno lugar, se evalúa las características extrínsecas y la satisfacción laboral. Que mide el grado en que se reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño en el puesto de trabajo. Los resultados fueron que el ninguno de los participantes está muy satisfecho, el 19.8% tuvo una satisfacción aceptable y el 36.6% obtuvo una satisfacción moderada. Estuvieron insatisfechos, el 39.6% y el 3.9% muy insatisfecho.

En el Hospital Goyeneche ningún participante estuvo muy satisfecho, el 9.8 % tuvo una satisfacción aceptable y el 33.3 % una satisfacción moderada. En la insatisfacción, el 49% estuvo insatisfecho y el 7.8 % está muy insatisfecho. En el Hospital III Yanahuara, ningún participante estuvo muy satisfecho, tuvieron el 30% una satisfacción aceptable y el 40% una satisfacción moderada. El 30% del personal estuvo insatisfecho y ningún personal muy insatisfecho La insatisfacción con las características extrínsecas fue significativamente mayor en médicos del H. Goyeneche (56,8% comparada con 30% en H. Yanahuara; $p < 0.05$)

Resultados que concuerdan con la diferencia salarial, estudiado por Pardo Karim en un análisis comparativo entre el MINSA y EsSalud, que indica que La estructura salarial difiere entre ambas instituciones, sobre todo en función a los incentivos y beneficios, siendo menores los ingresos en el MINSA. Por consiguiente, la insatisfacción se hace notar más en los médicos del Hospital III Goyeneche. (8)

Sin embargo, casi un tercio de los trabajadores de EsSalud está descontento con su sueldo, lo que indicaría un importante porcentaje de insatisfacción en la seguridad social.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

10.- Ambiente físico y satisfacción laboral

En decimo y último lugar, se relaciona el ambiente físico con la satisfacción laboral. Esta es una ampliación a la encuesta clásica Font Roja, que mide la actitud frente al entorno en el que se desenvuelven, o si interfiere con la realización efectiva de su trabajo. Los resultados fueron que el 13.8% de los participantes estuvieron muy satisfecho, el 21.7% tuvieron una satisfacción aceptable y el 31.6% una satisfacción moderada. Estuvieron insatisfechos, el 26.6% y el 5.9% muy insatisfecho.

En el Hospital Goyeneche el 3.4% de los participantes estuvieron muy satisfechos, el 15.6 % una satisfacción aceptable y el 29.4 % una satisfacción moderada. En la insatisfacción, el 41.7% estuvo insatisfecho y el 9.8 % muy insatisfecho. En el Hospital III Yanahuara, el 24% de los participante estuvieron muy satisfechos, el 28% una satisfacción aceptable y el 34% tiene una satisfacción moderada. El 12% del personal estuvo insatisfecho y solo el 2% personal estuvo muy insatisfecho La satisfacción con el ambiente físico fue mejor en médicos del H. Yanahuara (24% muy satisfechos, comparados con 3.9% en H. Goyeneche; $p < 0.05$).

Estos resultados se podrían deber a que a pesar de ser instituciones con la misma categoría de complejidad, el ambiente físico del Hospital III Goyeneche tiene una antigüedad de 104 años, a pesar de las mejoras en el servicio de emergencia, no parecen ser suficientes. Asimismo, la infraestructura del Hospital III Yanahuara fue construida en 1994, y al parecer, cuenta con modernidad suficiente para los procedimientos propios de emergencia. Lo que influye directamente en la satisfacción laboral.

Así, Chiang Margarita, en un estudio de satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores, llega a conclusión que existe una correlación estadísticamente significativa, alta y positiva de satisfacción con el ambiente físico con salario diario y salario mensual. Lo que implica que la satisfacción laboral se ve influenciada por el ambiente físico. (63)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

11.- Tipo de turno y satisfacción laboral

En relación con la relación de las características epidemiológicas y la satisfacción laboral se vio que respecto al tipo de turno en ambos servicios que tanto aquellos que trabajan en turno fijo como rotatorio tienen 61% y 68% de satisfacción moderada. No hubo diferencia significativa entre la satisfacción laboral de trabajadores con turno fijo y rotatorio ($p > 0.05$). No se encontraron estudios en personal médico, pero Hernandez Margarita describe satisfacción laboral en enfermería y llega a la conclusión que el turno de tarde es el que está más satisfecho, seguido del de mañana y el menos satisfecho es el rotatorio y el de veladas. Nuestros resultados difieren ya que nuestra encuesta tiene limitaciones en medir la actitud específica si el trabajo es fijo o se ve influenciado por guardias o turnos extras.

12.- Años de servicio y satisfacción laboral

Sobre los años de servicio y la satisfacción laboral, no se encontraron diferencias en los grupos de etarios; así en nuestro estudio, el 69.6%de personas ente 10 a 20 años de servicio, tienen satisfacción moderada; ser joven o mayor no influye en la satisfacción laboral en general. Las diferencias en la satisfacción no fueron significativas en los diversos grupos de tiempo de trabajo ($p > 0.05$). Sin embargo se ha visto que Bobbio Lucia en estudio de satisfacción laboral en Hospital dos de Mayo, revela que la satisfacción laboral va decreciendo a partir de los diez años de servicio.

Nosotros tenemos mayor grado de insatisfacción en personal más antiguo, pero no es estadísticamente significativo.

13.- Número de hijos y satisfacción laboral

En relación con la satisfacción y el número de hijos de nuestros participantes, se vio que las diferencias en la satisfacción en relación al número de hijos fueron significativas, ($p < 0.05$), mostrando más insatisfacción a mayor número de hijos.

Así, se vio que a partir tener una cantidad mayor o igual a 3 hijos, se vio un aumento en la insatisfacción laboral. Sin embargo, tener uno o dos hijos se tiene una satisfacción moderada hasta en un 72%. Y no tener ningún hijo, lleva a una mayor satisfacción. Estos resultados, se podrían explicar porque al tener muchos hijos, el agotamiento es mayor y es probable que problemas familiares o maritales, alteren la satisfacción laboral en general. Sin embargo, es considerado que el tener hijos, es signo de bienestar subjetivo,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

pero, al tener muchos hijos sería una desventaja, al menos para el ámbito de satisfacción laboral.

Molina Linde, estudio los factores asociados a la satisfacción laboral en enfermería donde no se observaron diferencias estadísticamente significativas en las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, años de casado, hijos, bloque de trabajo, situación laboral, categoría profesional, turno de trabajo, tiempo en el servicio actual y tiempo en la profesión), en relación con la satisfacción total obtenida con el Font-Roja. Asimismo, J. Sobreques , en satisfacción laboral de médicos de atención primaria de la salud en España, en el análisis bivariante de las características de los profesionales y la satisfacción global del Font Roja obtuvimos una puntuación media significativamente mayor cuando los encuestados eran jóvenes ($r = –0,16$; $p < 0,01$) con pocos años de experiencia profesional ($r = –0,08$; $p < 0,05$), con hijos, con contrato interino, trabajaban en centros acreditados para la docencia y con deseo de recibir los resultados del cuestionario.(48) Nuestros resultados avalan tales conclusiones, pero agrega que la cantidad de hijos, es directamente proporcional a la insatisfacción laboral.(48)

14.- Tipo de contrato y satisfacción laboral

En cuanto a la satisfacción laboral y el tipo de contrato, se obtuvo que tanto el personal nombrado, contratado y CAS, tuvieron satisfacción moderada en un porcentaje proporcional. No hubo diferencias en la satisfacción en relación al vínculo laboral de los médicos ($p > 0.05$).

Al parecer, no existe diferencia entre la satisfacción laboral total y el régimen de trabajo en ambos instituciones.

A falta de estudios en personal médico, lo más próximo fue encontrar en persona de enfermería, en el cual Herrera y Manrique 2008, quienes también estudiaron las condiciones laborales y adicionalmente el grado de satisfacción laboral de enfermeras en Tunja, en una Institución de tercer nivel en salud, hallaron que los profesionales que contaban con un contrato de tipo indefinido mostraban mayor satisfacción laboral respecto a aquellos cuyo contrato era de tipo fijo, también aquellos cuya vinculación era de planta, tenían mayor satisfacción en relación con los ascensos y relaciones interpersonales frente a aquellos que no lo eran (contrato por intermediario). Se identificaron diferencias en cuanto a la libertad para elegir el método de trabajo,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

aplicación de capacidades y estabilidad en el empleo, las cuales puntuaron mayor satisfacción en aquellos enfermeros vinculados de planta que los profesionales contratados por cooperativa. No se halló una diferencia significativa en cuanto al salario. Tales conclusiones, nos hacen deducir que la estabilidad, un sueldo fijo y beneficios, tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción laboral, pero en nuestros resultados, hubo limitaciones en la recolección de datos, ya que tanto MINSA como EsSalud, tienen diferentes regímenes laborales y no se consignaron tales diferencias. (62)

15.- Edad y satisfacción laboral

En la variable edad, con la satisfacción laboral, no hubo diferencias en la satisfacción en relación a la edad de los médicos ($p > 0.05$).

Según Bobbio Lucia en un estudio de satisfacción laboral y factores asociados en el personal médico del Hospital Dos de Mayo, revela que en relación a la edad, la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme. Que la edad promedio fue de 43.1 ± 7.6 y que no hubo preferencias frente a la satisfacción laboral. Nuestros resultados también no encontró diferencia entre la edad. (55)

Sin embargo, Según J. Sobreques, en un estudio de satisfacción en personal médico de atención primaria, la edad se correlaciona negativamente con la satisfacción ($p < 0,01$) y es, a su vez, una de las variables estudiadas que mejor la explica. A mayor edad se corresponden niveles de satisfacción cada vez más bajos en los médicos encuestados. En el actual modelo profesional de atención primaria existe un desgaste profesional que se acentúa con los años. En nuestros resultados, la población con más de 60 años, no tuvieron diferencia en cuanto a la satisfacción laboral con el resto de grupos, pero si en la insatisfacción, ya que el 16% de todos los sexagenarios estuvieron insatisfechos, en comparación al 0% de jóvenes. Pero la prueba estadística del chi cuadrado solo toma valores concretos y revela que no hay diferencia estadística significativa. (48)

16.- Estado civil y satisfacción laboral

En cuanto al estado civil la satisfacción laboral, No hubo influencia del estado civil de los médicos con la satisfacción ($p > 0.05$). Aunque se vio que los viudos tienen el 100% de satisfacción moderada, es muy poca la población, lo que lo hace insignificante su valor. Según Gomez Rogelio, autor de la influencia de factores personales y organizacionales

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

en la satisfacción labora de los trabajadores sociales, destaca que el trabajador que presentan diferencias significativas en cuanto al grado de satisfacción destacan: el estado civil, donde los trabajadores sociales separados/divorciados/viudos presentan un grado de insatisfacción superior al de los casados/as o que viven en pareja (56). Al contrario de lo expuesto, en nuestros resultados el 11% de los casados están insatisfechos. Se podría explicar la diferencia porque en nuestro universo es pequeño en comparación con aquel de los trabajadores sociales, además no existe diferencia estadística evidente.

17.- Género y satisfacción laboral

En cuanto al género y satisfacción laboral, en nuestros estudios, no hubo influencia entre varones y mujeres con la satisfacción laboral ($p > 0.05$).

Nuestros resultados son parecidos a J. Sobreques; en la satisfacción laboral en médicos de atención primaria, se encontraron algunas diferencias en relación con el sexo de los médicos. Las mujeres obtuvieron puntuaciones mayores en relación con la presión en el trabajo, menor percepción de competencia profesional y también mayor monotonía en el trabajo. Esto podría indicar que las mujeres presentan mayores recursos psicológicos para luchar contra los factores estresantes, o mayor grado de conformismo. (48)

A pesar del doble rol que debe soportar la mujer en nuestra sociedad, no encontramos diferencias por sexo en la satisfacción global ni en el desgaste profesional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA: Del total de los participantes, se encontró que el 65% de los trabajadores, tienen una satisfacción moderada, el 22.2% tiene una satisfacción aceptable, y el 2.9% está muy satisfecho con su trabajo. Asimismo, el 8% está insatisfecho y ningún personal muy insatisfecho.

SEGUNDA: El grado de satisfacción de los médicos del Hospital III Yanahuara fue superior a los médicos del Hospital III Goyeneche ($p < 0.05$).

TERCERA: De los rubros de la encuesta Font Roja, la promoción profesional, la tensión laboral, el ambiente físico y las características extrínsecas, fueron significativamente superiores en cuanto a satisfacción laboral en los médicos del Hospital III Yanahuara.

CUARTA: Altos niveles de satisfacción laboral se asocian con altas puntuaciones en las escalas de satisfacción con el puesto laboral, competencia profesional y adecuada comunicación con los superiores en el Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara.

QUINTA No se encontró relación entre la satisfacción laboral con el sexo, edad, años de servicio, tipo de contrato, tipo de turno, estado civil y número de hijos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

SUGERENCIAS

PRIMERA: Se plantea a la dirección del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara, la medición periódica de la satisfacción laboral con la finalidad de realizar intervenciones y priorizar los grupos de intervención. La dirección general de los hospitales debe no solo velar por la calidad de los servicios que brindan a la comunidad, sino priorizar su capital humano, lo que mejorará el prestigio de ambas instituciones.

SEGUNDA: Proponemos, a la luz de los resultados obtenidos, a la dirección del Hospital III Goyeneche a potenciar más la promoción profesional, estimulando la capacitación profesional constante. Asimismo, mejorar el ambiente físico, ya que la institución tiene una antigüedad de 104 años. También, se debería implementar equipos para la resolución inmediata de emergencias, laboratorio exclusivo en el servicio y un triaje efectivo. Finalmente, sobre las características extrínsecas, un estímulo salarial y mejoras en los contratos

.

TERCERA: Realizar estudios descriptivos correlacionales con personal de planta en los servicios de emergencia de los hospitales de la región de Arequipa

CUARTA Se sugiere la creación de Comités de Salud y Seguridad en el Hospital III Goyeneche; así como la implementación de dicho comité en el Hospital III Yanahuara, para una medición periódica de la satisfacción laboral y el seguimiento del personal medico.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

BIBLIOGRAFÍA

(1) Camponovo Meier, O., & Morín Imbert, P. Síndrome de burnout en el personal de salud de un hospital público de la ciudad de Rosario. Investigación en Salud. 2000; 3(1-2), 73-93.

(2) Saturno PJ, Quintana O, Varo J. ¿Qué es la calidad? Tratado de Calidad Asistencial en Atención Primaria. Madrid: Dupont Pharma; 1997

(3) Ter Doest, L., & de Jonge, J. Testing causal models of job characteristics and employee well-being: a replication study using cross-lagged structural equation modelling. Journal of Occupational and Organizational Psychology. 2006; 79, 499-507.

(4) Cavalheiro, A. M., Moura Junior, D. F., & Lopes, A. C. (). Stress in nurses working in intensive care units. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 2008; 16(1), 29-35.

(5) Peiro, J.R. El síndrome de burnout. Madrid: Ed. Piramide, 2015.

(6) Contreras delgado Ligia Raquel, Asociación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral, en el personal asistencial del hospital Goyeneche Arequipa, Enero – Febrero 2009 (Tesis); Arequipa; Universidad Católica de Santa María; Facultad de Medicina; 2009

(7) www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2010/maternidad/estadistica.asp

(8) Karim Pardo, Remuneraciones, Beneficios e incentivos laborales percibidos por trabajadores del sector salud en el Perú: Análisis comparativo entre el Ministerio de salud y la Seguridad Social Lima 2009. Revista Scielo, 2011; 28(2): 342-51

(9) Montenegro Rivera, Andrea, Satisfacción laboral en el personal médico y no médico del servicio de neonatología del hospital III Yanahuara y Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2013 (Tesis); Arequipa; Univesidad Catolica de Santa Maria; Facultad de Medicina; 2013

(10) Anaya, Daniel y Suárez José Manuel, "Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

de ámbito nacional", Revista de Educación; Septiembre/Diciembre 2007; 344: 217-243.

(11) Marcenaro, Oscar, Luque, Mariano y Ruiz, Francisco. (2007). An application of multiobjective programming to the study of workers' satisfaction in the spanish labour market. Revista Fundación Centro de Estudios Andaluces. 284:1-30.

(12) Aguirre H. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. Salud publica Mex. 1990; 32 (2):170-180.

(13) McCauley A, Salter C. Satisfacción del cliente. En: La importancia de la calidad. Population Information Program, Center for Communication Programs, Johns Hopkins University School of Public Health. USA. 1998.

(14) Wikipedia Enciclopedia Libre. [página principal en Internet].

(15) Weinert, B. Manual de Psicología de la Organización. Barcelona: Ed. Herder, 1987.

(16) Robbins, S.P. Comportamiento organizacional. México: D.F. Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1987.

(17) Robbins, S.P. y Coulter, M. Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1996.

(18) Gibson, J. "Las organizaciones" 8a ed. Madrid: Ed. Mc Graw Hill 1996.

(19) Muñoz, A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo (Tesis) Madrid, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, 1990.

(20) Loitegui Aldaz, J.R. Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. (Tesis) Madrid, Universidad Complutense de Madrid; Facultad de Psicología, 1990

(21) Locke, E.A. "La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo", en Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand Mc Nally college Editoriales. Estados Unidos, Chicago, 1976.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

(22) Blum, M.L. y Naylor, J.C. "Psicología industrial". Sus fundamentos teóricos y sociales. Editorial Trillas México DF, 1879.

(23) Kreitner y Kinicki, A. Comportamiento de las organizaciones. Madrid. McGraw-Hill Editoriales, 1997.

(24) Hackman, J.R. & Oldham, G. R. The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of job and the evaluation of job redesign projects. Yale University, Depart. of Administ. Sciences; 1975.

(25) Robbins, S.P. Comportamiento Organizacional. 8ª ed: Prentice Hall Editoriales; México1998

(26) House y Mitchell, Satisfacción con la supervisión. dentifying And Correcting Unsafe Employee Attitudes And Behavior. Supervisor's Safety Update. Estados Unidos. 1974.

(27) Holland, J. La elección vocacional. Teoría de las carreras. México:Trillas Editoriales; 1978.

(28) Galaz, Jesus Francisco. La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal, Revista Perfiles Educativos, año/vol. XXIV, 096:47-72; 2002.

(29) Morillo, Iraiza . "Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento", en Sapiens, vol. 7, 1:43-57; 2006.

(30) Anaya, Daniel y Suárez José Manuel, "Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional", en Revista de Educación. Septiembre/Diciembre 344: 217-243. 2007.

(31) Norma Aguilar Morales, Deneb Elí Magaña Medina, Edith Surdez Pérez. Importancia de la educación laboral. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco 2011.

(32) Porter, Lyman y Steve Lawler: "Teorías de Motivación" Ed. Prentice – México 1998.

(33) Ruiz Lopez Pedro, Gestión clínica en cirugía Ed. Aran Madrid.1999.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

(34) Aranaz J, Mira J. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. Todo Hospital. 1988;52:63-6.

(35) Eduardo Núñez González Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral Departamento Ciencias Clínicas, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria-España, 2008; 5:1-5

(36) http://www.minsa.gob.pe/portada/prensa/notas_auxiliar.asp?nota=14226.

(37) Hidalgo J. R.; García H.; y Vigo I.: Encuesta de satisfacción del personal de Salud. Ministerio de Salud del Perú: Dirección General de Salud de las Personas 2002.

(38) Luna Mendoza Paul David, Relación entre la actitud y la satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital Goyeneche, Arequipa 2011 (Tesis); Arequipa; Universidad Catolica de Santa Maria; Facultad de Medicina; 2011

(39) Gonzales Aragon Darnelly Carina , Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Honorio Delgado Espinoza De Arequipa marzo a mayo 2001 (Tesis); Arequipa; Universidad Católica de Santa Maria; Facultad de Medicina;2001

(40) Peralta Larico Christian Alberto, La satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio De Emergencia Del Hospital Apoyo Camaná durante el último trimestre del 2005 (Tesis); Arequipa; Universidad Católica de Santa María; Facultad de Medicina 2005

(41) Jimenez Lopez Patricia, Satisfacción y desempeño en el trabajo y su relación con la calidad de atención percibida por el usuario del área de hospitalización del servicio de cirugía general del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – Essalud Enero – Julio 2001 (Tesis); Lambayeque; Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; Facultad de medicina; 2001

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

(42) Gabriel J Estévez-Guerra; Determiantes de la satisfacción laboral en centros gediatricos; Rev Esp Geriatr Gerontol. 2007;42(5):285-92

(43) Rafael Alejandro Chavarría-Islas ; Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional. Revista CONAMED, Vol. 14, abril - junio 2009

(44) Guillermo Gustavo Rossi, Adriana Cagnoni, Encuesta sobre satisfacción laboral de los médicos de un Hospital Público; revista IntraMed Journal 2013; 2:1-8.

(45) Carrillo Garcia Cesar, Solano Ruiz Maria del Carmen, Influencia del genero y edad: satisfaccion laboral de profesionales sanitarios; revista latinoamericana Enfermagen 21(6):1314-20 nov.-dic. 2013

(46) Lopez Montesinos Jose, Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos; (tesis doctoral); Universidad de Murcia; departamento de enfermería 2009

(47) Hoppock, Robert. Job Satisfacción. New York Ed Harper. United States:. 1935

(48) Sobrequés J. Juncosa S. la satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. Revista de atención primaria; 2003; 31(4): 227-33.

(49) D´Anello Silvana, Estrés ocupacional y satisfaccion laboral en medicos del Hospital universitario de los Andes Merida Venezuela.; Revista de la facultad de Medicina Universidad de los Andes 2003 9:1-4.

(50) Arnold M.. Emotion and Personality. Columbia University Press. New York 1960

(51) Tait D, Katharine A, Joyce E, Anthony L. Burnout and self-reported 2013; 56:12-17

(52) Patient care in an internal medicine residency program. Ann Intern Med 2002;136:358-67.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

(53) Paris Laura. Estres laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de Hospital universitario Venezuela; 2013; 45:65-72 .

(54) Hoppock, Robert. Job Satisfacción. Ed. 1935. NewYork. UnitedStates: Harper

(55) Bobbio, L. y Ramos, W. Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología, 2010; 14, 133-137

(56) Gomez Garcia Rogelio, Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfaccion laboral de los trabajadores sociales. Rev Portularia 2013; 110 25-37.

(57) Fernandez Villagrasa Jr. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid Rev Española de salud Publica; 1995; 69:487-97

(58) Chevarri Isac, satisfaccion del personal médico en el Servicio de Urgencias del Hospital General Regional. Revista CONAMED2009, 14 27-35.

(59) Valdivia Alegre Gissela Karina ; Correlación entre la satisfacción laboral y el estrés de Burnout de los profesionales e la salud de la red Arequipa Caylloma MINSA Arequipa 2005 (Tesis); Arequipa; Universidad Católica de Santa María; Facultad de Medicina 2011

(60) Fernández MI, Villagrasa JR, Gamo MF, Vázquez J, Cruz E, Aguirre MV, et al. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de. Rev Esp Salud Pública. 1995;69:487-97

(61) Fernandez San Martin Maria Isabel; Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 de insalud de Madrid; Revista Española de Salud Publica 2000; 74; 139-147

(62) Cilifuentes Rodriguez Johana. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención (tesis); Universidad Nacional de Colombia Facultad de enfermería Bogota Colombia 2012.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

(63) Chiang Vera Maria Margarita; Estudio de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de trabajadores de las ferias libres; Revista de contaduría y administración UNAM 2013; 58:39-60

(64) Hernandez Margarita; Satisfaccion laboral del profesional de enferemeria en cuatro instuciones de salud; Revista de Neurociencias de Mexico2013; 18:16-21;

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 1

PROYECTO DE TESIS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Medicina Humana

Programa Profesional de Medicina Humana

Tema de proyecto de tesis de investigación:

"SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL MEDICO ASISTENCIAL EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III GOYENECHE Y HOSPITAL III YANAHUARA UTILIZANDO EL CUESTIONARIO FONT – ROJA AREQUIPA-2016"

Alumno:

Fernando Alvaro Tumpe Ortiz

Proyecto de tesis para obtener el título profesional de Médico Cirujano

Asesor:

Dra Agueda Muñoz Del Carpio Toia

Arequipa- Perú

2016

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL MEDICO ASISTENCIAL EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III GOYENECHE Y HOSPITAL III YANAHUARA AREQUIPA-2016

I. PREAMBULO

Todas las profesiones y actividades laborales generan un alto grado de estrés, aunque el trabajo vinculado con la atención de la salud, se caracteriza por algunos estresores que son el resultado de una actitud de intensa dedicación al cuidado de la vida de los demás. En este sentido, el compromiso por la vida, las relaciones empático-afectivas con el enfermo, y las características propias de las instituciones sanitarias, colocan a los trabajadores de la salud en una situación de riesgo permanente. Esta tensión cotidiana aumenta aún más, si los profesionales desempeñan sus funciones en instituciones sanitarias de países en vías de desarrollo. En el ámbito de las instituciones públicas, el recorte de las partidas presupuestarias, la insuficiencia de la infraestructura intrahospitalaria, la falta de medicamentos y la disminución de los salarios profesionales, configuran un clima laboral inestable y estresante. (1)

A nivel institucional, la satisfacción de los profesionales es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos. (2)

La percepción de incapacidad para manejar las demandas laborales conduce a una disminución de la satisfacción con el trabajo. La satisfacción laboral es el resultado de una evaluación cognitiva mediante la cual el sujeto compara su realidad cotidiana con un estándar ideal construido a lo largo del tiempo. Si el resultado de tal comparación es positivo, el sujeto experimentará una sensación de bienestar y satisfacción**.** (3) En caso contrario, vivenciará elevados niveles de estrés e insatisfacción (4).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

También se ha observado que un grupo de profesionales presentan el Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout), en el cual, disminuye la calidad asistencial y conduce a medio plazo a la desmotivación y el cansancio psicológico. Los estudios han demostrado que este síndrome se presenta en un 34- 59 % en un bajo grado de severidad; 19-56% en un nivel intermedio y en un 10 a 20 % en un nivel alto en el personal hospitalario evaluado en España (5). Asimismo indagando tesis locales, la prevalencia del síndrome de Burnout en el Hospital Goyeneche, durante el mes de enero y febrero del 2009, fue de 22.5%, incluyendo médicos y enfermeras (6). También, se encontró una asociación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del mismo hospital durante el mes de Enero del 2009, hallándose una asociación estadística altamente significativa. (6)

En nuestro país, existe bajo presupuesto en salud así por ejemplo en el 2008 el gasto en salud de Perú como porcentaje de su PIB fue de apenas 4.5%, porcentaje que se mantiene casi invariable desde 1995. El gasto per cápita en salud es de 385 dólares. Trayendo como consecuencia una baja remuneración salarial al personal de salud, infraestructura deficiente y bajos niveles de satisfacción en los usuarios. (7) La estructura salarial difiere entre MINSA Y ESSALUD, sobre todo en función a los incentivos y beneficios, siendo menores los ingresos en el MINSA (8)

En nuestro país, las investigaciones existentes incluyen que el grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto (menor satisfacción en el puesto de menor jerarquía) y el tiempo de servicios (decreciendo el grado de satisfacción laboral a partir de los diez años de servicio). (8)

EN el Hospital III Goyeneche, considerada como una institución pública sin fines de lucro, dependiente de la dirección de salud de Arequipa ; el cual tiene como misión ser un complejo Hospitalario de Categoría III, acreditado, líder y de referencia regional, que brinda atención integral humanista con personal altamente calificado, tecnología sanitaria innovadora y altos estándares de calidad, tiene una frecuencia de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

insatisfacción laboral en los profesionales de salud (Médicos y Enfermeras) durante el mes de Enero y Febrero del 2009, fue de un 57.8%. (6)

En el sector de la seguridad social, se indago sobre estudios de satisfacción laboral, encontrándose un bajo porcentaje de satisfacción laboral en el personal médico y no medico en el servicio de Neonatología de los hospitales III Yanahuara Y Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, de la ciudad de Arequipa en el año 2013; encontrándose que menos de un cuarto del personal médico y del personal técnico de dichos hospitales se encuentran satisfechos con su trabajo; y que en un grupo de enfermeras de hospitales pertenecientes a EsSalud, la satisfacción laboral no alcanza ni el 20% del total. Sin embargo, las diferencias no fueron estadísticamente significativas entre los grupos. (9)

Como ex interno de medicina en el hospital III Goyeneche, observé a diario y me causó mucha preocupación, el desgaste profesional, estrés, largas jornadas de trabajo y las bajas remuneraciones salariales a las cuales los médicos del MINSA son sometidos, lo que podría influir, en la satisfacción laboral. Asimismo, cuando era alumno del pregrado, observe marchas y huelgas contra el bajo aporte salarial de EsSalud.

Si bien, los servicios de emergencia, son áreas muy concurridas, con trabajo arduo e incesante para los médicos: además de presentar estrés constante y probable insatisfacción laboral y no habiendo un estudio comparativo de la satisfacción laboral entre el MINSA Y EsSalud, se plantea la siguiente investigación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Enunciado del problema

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de médicos asistentes, y cuál es la diferencia entre el grado de satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara?

Descripción del Problema

a. Área del Conocimiento

Campo: Ciencias de la Salud

Área: Medicina Humana

Especialidad: Salud Publica

Línea: Satisfacción laboral

b. Análisis u Operacionalización de variables

Variables independientes: Características Sociodemográficas

VARIABLE	INDICADOR	VALOR	ESCALA
Edad	Años cumplidos	Años	Categoría numérica
Sexo	Características sexuales secundarias	Masculino Femenino	Categoría nominal
Tiempo de profesión	Años trabajando en la institución	años	Categoría numérica
Estado civil	Unión civil	Casado Soltero	Categoría nominal

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

		Viudo conviviente	
Número de hijos	Número de hijos	Número de hijos	Categoría numeral

Variables independientes: características laborales

VARIABLE	INDICADOR	VALOR	ESCALA
Tipo de contrato en el trabajo	Tipo de contratación.	• Nombrado • Contratado • CAS	Categoría nominal
Lugar de trabajo	Lugar físico de trabajo.	• Hospital III Goyeneche • Hospital III Yanahuara	Categoría nominal
Tiempo de trabajo	Años de servicio	• 1 a 5 años • 6 a 10 años • 11 años a más.	Categoría nominal
Tipo de turno	Tipo de turno	• Fijo • Rotatorio	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Variables dependientes: Satisfacción laboral

VARIABLE	INDICADOR	VALOR	ESCALA
Diseño de satisfacción laboral	Ítems respondidos de la encuesta de satisfacción laboral Font Roja	Muy alta Alta Mediana Baja Muy baja	Categoría ordinal

c. Interrogantes Básicas:

- ¿Cuáles son las características epidemiológicas y características laborales de los médicos asistentes en los servicios de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara?

- ¿Cuál es el porcentaje de trabajadores satisfechos y cuáles son las puntuaciones obtenidas en la encuesta Font – roja en los médicos que laboran en los servicios de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara?

- ¿Cuáles son las dimensiones más afectadas en la encuesta Font roja en los médicos asistentes que laboran en el servicio de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara?

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- ¿Cuál es la comparación entre el nivel de satisfacción laboral según la encuesta Font Roja en los médicos asistentes que laboran en el servicio de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara?

- ¿Cuál es la asociación de las características epidemiológicas con la satisfacción laboral en los médicos asistentes que laboran en el servicio de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara?

d. Tipo de Investigación: transversal.

e. Nivel de Investigación: Descriptivo - correlacional.

Justificación del Problema

Originalidad: No existen publicaciones en nuestra región que estudien la comparación entre el nivel de satisfacción laboral entre los médicos que laboran en el MINSA y ESSALUD.

Relevancia social: El nivel de satisfacción de las personas con su trabajo en una organización, se ve reflejado en su reputación, tanto a nivel interno como externo; la desmotivación, el síndrome de Burnout, y carencia de productividad en el trabajo, son síntomas preocupantes de potenciales deficiencias de satisfacción laboral Todo ello convierte a la satisfacción laboral en materia prioritaria de evaluación y mejora en cualquier organización (10). Además, la satisfacción en el trabajo es importante por derecho propio como parte del bienestar social.

Relevancia científica: Marcenaro, Luque y Ruiz (2007) expresan que las medidas de satisfacción en el trabajo, sirven como un indicador de la calidad del empleo y parecen ser útiles para predecir el futuro

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

comportamiento del mercado de trabajo. (11) Es importante conocer el grado de satisfacción en los médicos en los servicios de emergencia de nuestra ciudad, ya que sirve para identificar aquellos factores que pudiesen ser modificables a nivel laboral y que permitan tener una mejor calidad de vida profesional y brindar mejor calidad de atención a cada paciente. (12)

Contemporánea: La satisfacción laboral es un tema de interés en nuestro siglo, que engloba a todos los profesionales de la salud. Se vive una época de transición de modelos laborales, que provocan un estado de readaptación permanente, generando incertidumbre en un contexto tan básico como el bienestar laboral, provocando que el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral sea cada vez más difícil de mantener.

Factibilidad: El presente estudio se puede realizar de manera satisfactoria ya que se cuenta con accesibilidad al lugar de la recolección de datos (servicio de emergencia del hospital III Goyeneche, y hospital III Yanahuara), se dispone del material e instrumentos necesarios y se tiene la autorización de la dirección de los diferentes hospitales (Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara) y de la jefatura del servicio para la realización de dicho estudio.

Interés personal: Reconociéndome como parte activo del Sistema Prestado de Salud, es de interés el desarrollo de este trabajo, no solo como inicio de posteriores investigaciones que sirvan para mi desarrollo profesional, sino también, como integrante de la sociedad en la que me desenvuelvo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.-MARCO TEORICO

2.1.- SATISFACCION

La psicología es una de las ciencias que se encarga del problema de la satisfacción. Múltiples teorías, representaciones empíricas y aproximaciones metodológicas han confirmado, desde final del siglo XIX e inicio del XX, la importancia del binomio satisfacción-insatisfacción para la comprensión del comportamiento humano. Esta dialéctica se ha convertido en el núcleo central de todas las comprensiones psicológicas de la dinámica del comportamiento. Si alguna duda se albergara sobre este hecho, para disiparla bastaría con recordar los nombres de Freud, James y Winsbaguer, luego de Rogers y Maslow y, más recientemente, la teoría de las emociones intelectuales, o de la programación neurolingüística. El porqué de la importancia de la satisfacción en los sistemas de regulación del comportamiento humano es una pregunta compleja. Al respecto cabe decir que si bien, tradicionalmente, la psicología vinculó la satisfacción con una definición restringida del comportamiento, los más recientes estudios usan definiciones de mayor alcance (13).

Una breve referencia semántica permite encontrar como definición de satisfacción "la acción de satisfacer. Gusto, placer. Realización del deseo o gusto. Razón o acción con que se responde enteramente a una queja" (14). También significa "Pagar enteramente lo que se debe, aquietar, saciar, dar solución, cumplir, llenar. Gustar, agradar a una persona algo o alguien. Aquietarse o persuadirse con una razón eficaz. Estar conforme uno con algo o alguien".

2.2.- SATISFACCION LABORAL

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Weinert (l985: 297-8) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones: (15)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida.

El mismo autor destaca cómo, en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Además aclara: "en este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)". (15)

La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana. Se destaca cómo, en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. "En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)" (15)

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. (15)

Robbins (1996: 181) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola "como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él". Conviene también destacar que el puesto de una persona es más que las actividades obvias de manejar papeles, esperar a clientes o manejar un camión. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, que frecuentemente son menos que ideales, y cosas similares. (16)

Robbins (1996: 192-7) también nos "indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto". Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto para el desempeño del empleado asocia a la satisfacción con la productividad, el ausentismo y rotación. En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales. Por último, Robbins nos explica a través de la figura 1 cómo pueden los empleados expresar su insatisfacción

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

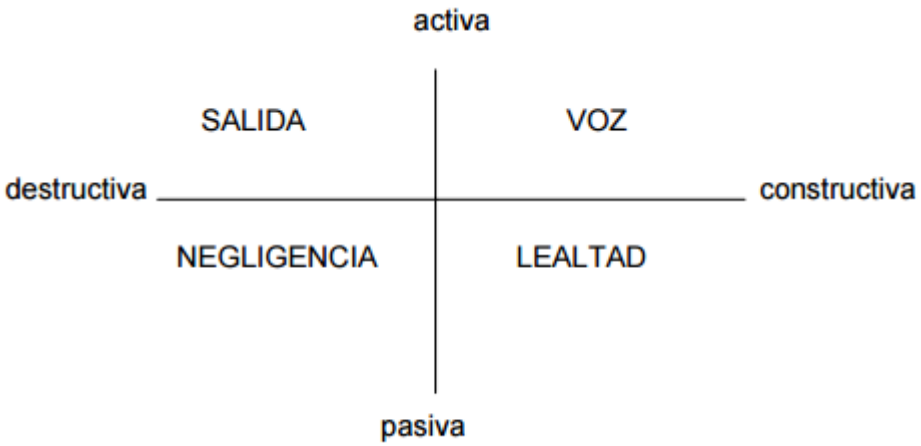


Figura 1. Esquema que explica la forma que los empleados expresan su insatisfacción. De "M. Administracion" por Robbins, S.P. y Coulter 1996.

- Salida: Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.
- Voz: Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- Lealtad: Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo correcto".
- Negligencia: Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores (17).

Todo parece que según el esquema presentado, las variables de lealtad y voz, son mejores alcanzadas por los empleados quienes tienen una satisfacción laboral aceptable ya que según la teoría mencionada, tienen un mayor desafío, competencia, buen ambiente laboral que conlleva una mejor actitud hacia el puesto de trabajo.

Para Gibson y Otros (1996: 138) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: "El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales". Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos: (18)

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Muñoz Adánez, (1990: 76) define la satisfacción laboral como "el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas". Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como "el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas". (19)

Loitegui, (1990: 39) aborda la misma temática para definir el concepto de satisfacción en el trabajo, señalando cómo especialistas que han estudiado el tema utilizan, indistintamente, términos como "motivo", "actitud del empleado", "moral laboral", "satisfacción en el trabajo", etc. Tal confusión y ambigüedad, a la hora de utilizar los distintos términos, puede deberse no sólo a las distintas corrientes doctrinales e ideológicas en las que cada uno se sitúa, sino también a los distintos enfoques que los temas admiten. (20)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Asimismo, la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse. (20)

Las facetas del trabajo, en cuanto a su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores que ha tratado este autor, son: (20)

- Funcionamiento y eficacia en la organización
- Condiciones físico-ambientales en el trabajo
- Contenido interno del trabajo
- Grado de autonomía en el trabajo
- Tiempo libre
- Ingresos económicos
- Posibilidades de formación
- Posibilidades de promoción
- Reconocimiento por el trabajo
- Relaciones con los jefes
- Relaciones de colaboración y trabajo en equipo
- Prestaciones sociales

Consecuentemente, se concluye que la satisfacción laboral depende de la interacción entre los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo y de cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador. (20)

Locke (1976), cita a la satisfacción laboral como **“un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

laborales del sujeto". Se trata, pues, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede hablar de "satisfacción laboral general". Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de "satisfacción laboral por facetas". Así, una persona puede estar satisfecha con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, etc. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, que constituyen las facetas de la satisfacción.

Este concepto de satisfacción en el trabajo (general y por facetas) implica claramente un modelo "compensatorio", de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas. Así mismo se produce un determinado flujo e interacción entre los diversos factores o áreas de trabajo, de forma que unas facetas pueden ser compensadas y condicionadas por otras. Así, por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con las oportunidades de formación puede condicionar y afectar a la satisfacción con la remuneración. Del mismo modo, los niveles de satisfacción general y global en el trabajo no tienen por qué implicar niveles similares de satisfacción en cada una de las áreas o facetas. (21)

Para Blum (1976), los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones: (22)

- Actitud laboral: Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Satisfacción laboral: Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.
- Moral laboral: Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo.

Por último, para Kreitner y Kinicki (1997: 171) la satisfacción laboral **"es una respuesta afectiva o emocional hacía varias facetas del trabajo del individuo".** Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño (23)

Para finalizar, teniendo en cuenta las aportaciones de los diferentes autores, diremos que la satisfacción laboral nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos, que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el quehacer laboral.

2.3.- FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo (24)

A continuación ampliaremos información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

2.3.1 Satisfacción con el trabajo en si – Características del puesto laboral

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales" (24)

- Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo. Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

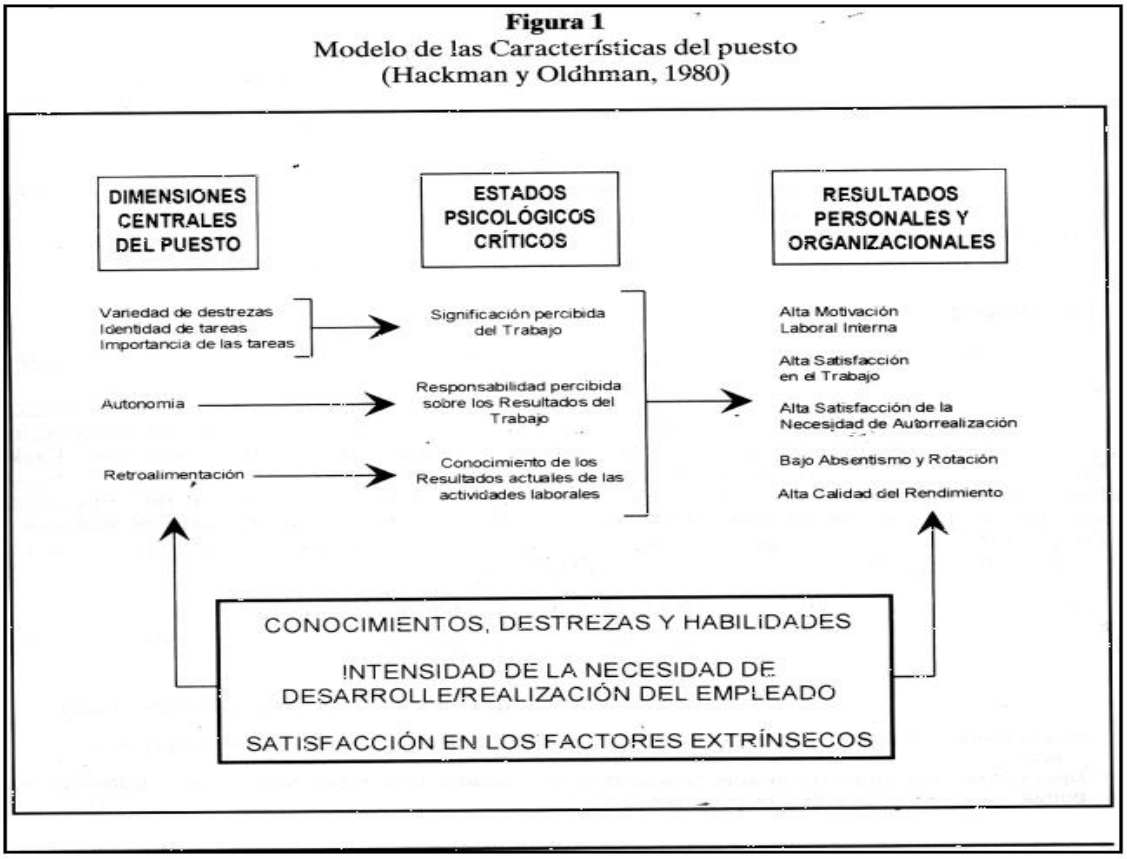


Figura 1. Trata de determinar qué condiciones laborales permiten una alta motivación interna en los trabajadores. Fuente De "The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of job and the evaluation of job redesign projects " , por Hackman, J.R. & Oldham, G. R, 1975

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo: que el trabajador perciba su puesto como significativo, debe sentir que su trabajo sea útil y valioso, que es importante; el trabajador ha de sentirse responsable por los resultados de su trabajo, debe percibir que su ejecución depende de su propio esfuerzo o iniciativa y el trabajador debe conocer los resultados de su trabajo, obteniendo información de si su desempeño es correcto. (24)

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción. (25)

2.3.2 Sistemas de recompensas justas

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

2.3.3 Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es las características que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

2.3.4 Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

2.3.5 Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

2.3.6 Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (26).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

2.3.7 Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes). (27)

2.4 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCION LABORAL

La relevancia de estudiar la satisfacción laboral está asociada al desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, porque es un componente de la calidad de vida y porque un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho (28).

También se dice que la satisfacción laboral está asociada a culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con un control laxo, se piensa que el bienestar laboral tiene relación con los resultados económicos de la empresa, las condiciones externas para la dirección empresarial y la satisfacción de los clientes (29).

El nivel de satisfacción de las personas con su trabajo en una organización, revierte en la reputación de la misma, tanto a nivel interno como externo y las diferencias entre unidades organizacionales en satisfacción laboral son vistas como síntomas preocupantes de potenciales deficiencias, por lo cual, todo ello

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

convierte a la satisfacción laboral en materia prioritaria de evaluación y mejora en cualquier organización (30).

Además, la satisfacción en el trabajo es importante por derecho propio como parte del bienestar social. De igual manera, Marcenaro, Luque y Ruiz (2007) expresan que las medidas de satisfacción en el trabajo, fungen como un indicador de la calidad del empleo y parecen ser útiles para predecir el futuro comportamiento del mercado de trabajo. (11)

El grado de satisfacción de un individuo en cuanto a una situación o contexto, va más allá de la simple satisfacción de ciertas clases de necesidades físicas o psicológicas, por lo tanto la calidad de vida en el trabajo y el bienestar laboral se conceptualizan desde el punto de vista de la satisfacción que se expresa a través de la evaluación subjetiva de las condiciones actuales percibidas por el individuo a la luz de sus expectativas y aspiraciones. (31)

El factor humano es el recurso más valioso de una organización y de un país en su conjunto, es el que puede desarrollar las competencias necesarias para construir ventajas competitivas y para que esto ocurra es indispensable atender a su satisfacción laboral, ya que de acuerdo a la literatura, un trabajador satisfecho tiende a ser más productivo. (31)

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado

Insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. El desempeño laboral de un individuo no solo depende de su capacidad sino también, y en la misma proporción, de la motivación que posea, esta segunda definición se podría definir como una fuerza “que actúa sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia sus metas” (32)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.5.-MEDICION DE LA SATISFACCION LABORAL

Para la medida de satisfacción laboral, pueden distinguirse, en términos generales, dos tipos de métodos: los indirectos y los directos.

En los métodos indirectos, habitualmente técnicas proyectivas, los sujetos desconocen la información que están revelando sobre sus actitudes, por lo que difícil falsearla. Frente a esta ventaja, los métodos indirectos presentan muchos inconvenientes, como las dificultades que suponen la interpretación de los datos, la imposibilidad de cuantificación, los procedimientos de aplicación, etc. (33)

Los métodos directos se centran fundamentalmente en el uso de cuestionarios. Habitualmente se utilizan escalas tipo Likert, en las que se ofrecen varias alternativas de respuesta graduadas en intensidad (desde el total acuerdo al total desacuerdo), que pueden ofrecer una medida global, o suma de todos los ítems de la escala, y/o multidimensional. (33)

Bravo y cols mencionan los siguientes cuestionarios desarrollados y validados en España:

1. Cuestionario general de satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82).
2. Cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de la salud en equipos de atención primaria (CSLPS-EAP).
3. Cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de la salud en Equipos de atención primaria (CSLPS-EAP/33)
4. Cuestionario modular de satisfacción laboral de profesionales de la salud (BOP).

Otros cuestionarios serian:

5. Cuestionario Font Roja
6. Cuestionario Font Roja –AP
7. Cuestionario para la medición del clima organizacional en centros de salud
8. Q-lavors
9. Escala de clima social en el trabajo (WES)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

10. CLA. Clima Laboral (a).

Se puede concluir que la motivación influye de un modo determinante en el rendimiento, en el comienzo de actividades, en la intensidad y la constancia del esfuerzo, etc.; por ello, entender cómo se produce y mejorar los aspectos extrínsecos e intrínsecos del entorno laboral, redunda en la calidad del trabajo.

Muy ligado al tema de la motivación, está el de la satisfacción laboral, que como ya se ha comentado, es una actitud o conjunto de actitudes hacia el trabajo que se realiza, y que guarda relación con las recompensas o retribuciones obtenidas por un determinado esfuerzo. La satisfacción laboral de los trabajadores está relacionada con la productividad, con un menor número de bajas, de pérdidas de horas o de rotaciones, con el clima laboral de la organización, con la calidad de vida laboral y otros aspectos de la vida en general (33).

2.5.1 Cuestionario Font Roja

El cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral, que es uno de los más usados en España en distintos entornos laborales del ámbito sanitario, no presta atención a las condiciones físicas del entorno de trabajo. Se cree que esta circunstancia no debería excluirlo para medir la satisfacción laboral, por lo que la estrategia podría estar orientada hacia su complementación (34).

Este cuestionario mide la satisfacción general en el trabajo; consta de 24 preguntas y ha sido utilizado en el medio hospitalario. El análisis factorial de dicho estudio definió 9 factores como componentes de la satisfacción, que explican el 69,12% del total de la varianza. Cada pregunta es valorada mediante una escala de Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción. El punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción. (34)

Nuñez, notó que diversos estudios ponen de manifiesto la necesidad de incluir las condiciones físicas del entorno de trabajo en la evaluación de la satisfacción laboral. Sin embargo, esto no ocurre con el cuestionario Font-Roja. En este trabajo se introducen 2 ítems que exploran esta dimensión y se mantiene como hipótesis el impacto significativo sobre la evaluación de la satisfacción en el trabajo. Demostrando la escala ampliada, que incluye entorno laboral, es superior a la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

clásica. Los resultados obtenidos abundan en la tesis de que, para el análisis de la satisfacción laboral, los instrumentos deben contener entre sus ítems los que consideran las condiciones físicas del entorno de trabajo. (35)

El cuestionario abarca nueve dimensiones las cuales son:

- Comunicación con los superiores
- Monotonía laboral
- Contenido del trabajo
- Exceso/presión del trabajo
- Entorno físico
- Integración y expectativas
- Satisfacción con el puesto
- Características extrínsecas
- Tensión relacionada con el trabajo

2.6.-SATISFACCION LABORAL EN PERSONAL MEDICO EN EL PERU

En el Perú las entidades públicas, no incorporan una evaluación permanente de la satisfacción laboral, reflejo claro de la falta de interés hacia los recursos humanos en el sector público; pero desde que se inició la reforma de salud, se planea medir el grado de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de los establecimientos priorizando a los médicos y trabajadores de enfermería. Según representantes del INEI, en septiembre del año 2012, se realizó una encuesta piloto en cuatro ciudades del país: Lima, Ica, Huanuco, Junin. (36)

Asimismo, las investigaciones peruanas existentes ofrecen explicaciones a partir de la relación entre satisfacción laboral y algunos factores inherentes al trabajador conocidos como factores intrínsecos. El grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo (menor satisfacción en los de puestos de menor jerarquía) y el tiempo de servicios (decreciendo el grado de satisfacción laboral a partir de los diez años de servicio). En relación a la edad, la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Según Minsa (2002) los trabajadores sienten mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando pueden ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. Asimismo otorgarles autoridad para resolver problemas y mejorar los servicios de salud les eleva la moral. (36) Medir la satisfacción laboral es comprobar la calidad de las organizaciones y de sus servicios internos. La satisfacción laboral, va permitir el bienestar deseable, lo que permitirá un aumento de productividad y calidad de servicio.

2.7 SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL

En términos generales, podría definirse el Burnout como un trastorno adaptativo crónico asociado a demandas y exigencias laborales, cuyo desarrollo es insidioso y frecuentemente no reconocido por la persona, con sintomatología múltiple, predominando el agotamiento emocional. Implica una discrepancia entre expectativas e ideales y la realidad laboral percibida, lo que afecta la calidad de vida de las personas que lo sufren. (38)

- Agotamiento emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales. Despersonalización o deshumanización consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores del servicio prestado.
- La falta de realización personal es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los reportados se reportan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

Asimismo, Contreras Delgado encontró que la prevalencia de síndrome de Burnout en los profesionales de la salud en el Hospital Goyeneche de Arequipa durante el mes de Enero y Febrero, fue de un 22.5% y la asociación con la satisfacción laboral fue estadísticamente altamente significativa. (9).

También se ha encontrado relación entre la actitud laboral y la satisfacción laboral en personal hospitalario. Así, Luna Mendoza encontró que la satisfacción laboral del hospital Goyeneche fue de un 30.09%, donde la mayor satisfacción se observa en médicos y odontólogos. Las actitudes laborales del personal de salud del mismo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

nosocomio, son buenas en el 24.4%, regulares en el 47,8% y malas en el 27,8%. Las actitudes laborales donde se encontraron una buena actitud laboral fueron "la responsabilidad" e "involucramiento con el trabajo". Y en general, existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y las actitudes laborales en el personal de salud del Hospital Goyeneche. (38).

3.- Análisis de Antecedentes Investigativos

3.1.- Locales:

Autor: Montenegro Rivera Andrea

Título "Satisfacción laboral del personal de salud médico y no médico del servicio de neonatología del Hospital III Yanahuara y Hospital Calos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa, 2013"

Ubicación Arequipa, Facultad de Medicina Humana Universidad Católica de Santa María 2001. (Consulta: 02 de enero del 2016)

Resumen: El grado de satisfacción laboral es un indicador importante que señala la calidad de un sistema de salud. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra actitudes negativas.

Por esta razón se busca determinar el grado de satisfacción laboral en el personal médico y no médico del servicio de neonatología del Hospital III Yanahuara y Hospital Calos Alberto Seguin Escobedo en la ciudad de Arequipa

Este es un estudio transversal que se aplicó la escala de Warr, Cook y Wall en forma anónima al personal de salud y se comparan resultados mediante chi cuadrado.

Se concluyó que el 21.1% del personal médico y no médico del servicio de neonatología del Hospital III Yanahuara y Hospital Calos Alberto Seguin Escobedo está satisfecha con su trabajo. No se encontró relación estadísticamente

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

significativa entre la satisfacción laboral con el sexo, edad o años de servicio, pero si con la condición laboral, siendo la insatisfacción mayor en contratados. (9)

Autor: Glassela Karina Valdivia Alegre

Título: Correlación entre la satisfacción laboral y el estrés de Burnout en los profesionales de la salud de la res Arequipa-Caylloma MINSA Arequipa-2010

Ubicación: Arequipa, Facultad de Medicina Humana Universidad Católica de Santa María 2006. (Consulta: 28 de enero de 2011)

Resumen: Hemos visto empíricamente gran insatisfacción laboral en los trabajadores profesionales y muchas veces cansados o estresados por el trabajo que realizan, por lo que es necesario estudiar la correlación entre estas dos variables.

Los objetivos fueron identificar el grado de satisfacción laboral, precisar los niveles de estrés laboral y establecer la correlación entre ambos en los Profesionales de la Salud de la Red Arequipa Caylloma.

Metodología: El presente trabajo es un estudio observacional, prospectivo y transversal, se encuestaron 72 profesionales de sexo masculino y 200 de sexo femenino, se utilizaron los instrumentos de Satisfacción del Personal de Salud del MINSA y la escala de Maslach Burnout Inventory.

Resultados: Se hallaron en nuestros profesionales un grado de satisfacción laboral alto un nivel de estrés de Burnout bajo. La correlación entre la satisfacción laboral y el estrés de Burnout es inversa(r = -0.227), es decir mayores niveles de satisfacción laboral tienen una correlación con menores niveles de estrés de Burnout de los profesionales de la Salud de la Red Arequipa Caylloma. (59)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.2 Nacionales

Autor: **Lucía Bobbio y Willy Ramos**

Título: Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no medico de un hospital nacional de Lima – Perú

Ubicación: Hospital Dos de Mayo Lima - Perú

Resumen

Objetivo: Determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM).

Métodos: Estudio transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por personal asistencial médico y no médico (enfermería, obstetricia y técnico de enfermería) que laboraba en los pabellones de hospitalización, consultorios externos, servicios de emergencias (adultos, niños y gestantes) del HNDM entre enero y marzo de 2007. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Se procedió a la aplicación de una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Los cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%.

Resultados: El 22.7 del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNDM los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo (p=0.003) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio (p=0.023). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral (p=0.003) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso (p=0.006); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual (p<0.001) y con la supervisión ejercida sobre ellos (p<0.001).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Conclusiones: Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en persona asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico. (55)

3.3.- Internacionales

Título: Determinantes de la satisfacción laboral en centros geriátricos

Rev Esp Geriatría Gerontología 2007;42(5):285-92

Este trabajo evalúa el grado de satisfacción laboral de enfermeros/as y auxiliares de enfermería dedicados a la atención de personas mayores en instituciones públicas de Canarias. Asimismo, explora el impacto de variables demográficas y laborales en aquélla.

Materiales y métodos: estudio descriptivo-correlacional. La muestra estuvo constituida por 227 trabajadores que contestaron al cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral, y a otro de variables demográficas y laborales. Para cuantificar el grado de asociación utilizamos la odds ratio, y un intervalo de confianza del 95%. Los factores de confusión se ajustaron mediante regresión logística.

Resultados: las enfermeras tienen mayor satisfacción que las auxiliares, y esta diferencia radica en las dimensiones monotonía laboral y satisfacción con el puesto. De forma general, ambos grupos presentan las puntuaciones más bajas en entorno físico y tensión relacionada con el trabajo. Por contra, las dimensiones contenido del trabajo y tensión relacionada con el puesto obtienen los mejores valores. El análisis multivariante pone de manifiesto que la forma de ser asignada al puesto de trabajo, el turno y la situación laboral son las variables que mejor explican la satisfacción laboral.

Conclusiones: se proponen mejoras en recursos materiales y humanos, y la modificación de algunos aspectos organizacionales. (42)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Título: **Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional.**

Revista CONAMED, Vol. 14, abril - junio 2009

Se presenta un estudio transversal, observacional prospectivo, para ver el grado de satisfacción de médicos

Material y método: El estudio se realizó en el Hospital General Regional No 25 Del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). El diseño del estudio fue observacional, de tipo prospectivo, transversal y comparativo. En el grupo de estudio se incluyó un total de 52 médicos adscritos al servicio de urgencias, distribuidos en 14 médicos adscritos al turno matutino; 17 médicos en el turno vespertino y 21 médicos en el turno nocturno.

Resultados Se obtiene una calificación en el nivel bajo en la escala de satisfacción laboral en 11.62%, en el nivel medio en 51.16% y en la categoría alta en 37.20%.

Conclusiones Existe un nivel medio de satisfacción laboral en nuestro servicio, donde la poca disponibilidad de recursos es el principal factor que influye en el nivel de satisfacción laboral. (43)

Título: Encuesta sobre satisfacción laboral de los médicos de un Hospital Público

www.intramed.net

Se presenta un estudio transversal que determina el grado de satisfacción laboral de los médicos del Hospital E. Tornú Buenos aires.

Material y métodos: Estudio observacional descriptivo transversal. Participaron 172 médicos (30,01% de la población), mediante una encuesta de carácter anónimo.

Resultados: El 80% de los encuestados tiene un segundo trabajo, el 70% trabaja más de 60 horas semanales, el 56% hace guardias. Más del 30% presenta

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

enfermedades psicosomáticas y sobrepeso. Relatan: falta de interés el 40%; desgano/ desánimo el 47%, irritabilidad el 50%, falta de reconocimiento el 61% y falta de incentivos académicos el 63%. Refieren: acoso por pares el 13%, acoso de superiores el 20% y violencia institucional el 28%. El 55% considera que la institución no estimula el trabajo en equipo y el 72% refiere que se realizan pocos o ningún trabajo de investigación en su área. Las expectativas sobre el futuro son negativas para un 53 %.

Conclusiones: Los datos sugieren, en la muestra analizada, insatisfacción laboral, desgaste profesional y situaciones de acoso. Se destacan principalmente: las dificultades económicas, el multi-empleo, la sobrecarga de horas de trabajo, la falta de reconocimiento y estímulo para el trabajo en equipo, las deficientes condiciones medioambientales de higiene y seguridad, la violencia institucional, la ejercida por la población en general y por los propios pares. (44)

Título: La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria

Objetivo. Describir la satisfacción laboral de los médicos de atención primaria (AP) y analizar su relación con el desgaste profesional y las características sociodemográficas de los médicos.

Resultados. En el cuestionario de satisfacción (escala de 1 a 5) obtuvimos un resultado medio de satisfacción global de 3,02 (IC del 95%, 2,98-3,05%) y un porcentaje de no respuestas del 18%. Se encontró asociación positiva entre la satisfacción global y las siguientes variables: menos años trabajando en AP, centros acreditados para la docencia y deseo de recibir información de la encuesta. Bajos niveles de satisfacción se asociaban a puntuaciones altas de las escalas de cansancio emocional y despersonalización, y con bajas puntuaciones de realización personal.

Conclusiones. La satisfacción global media adquiere un valor intermedio en el cuestionario Font Roja. La edad apunta una tendencia significativa de satisfacción decreciente a medida que el profesional envejece. La satisfacción laboral y el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

desgaste profesional presentan un comportamiento muy próximo y de sentido inverso, puesto que la satisfacción crece cuando el desgaste profesional adquiere valores bajos. (48)

4.- Objetivos

Objetivo general:

- Determinar el grado de satisfacción laboral de médicos asistentes en los servicios de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara.

Objetivos específicos

- Determinar las características epidemiológicas y laborales de los médicos asistentes en los servicios de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara
- Cuantificar el porcentaje de trabajadores satisfechos e insatisfechos según resultados obtenidos en la encuesta Font Roja en los médicos que laboran en los servicios de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara
- Determinar las dimensiones más afectadas de la encuesta Font Roja, en los cuales los participantes tuvieron mayores y menores puntajes de satisfacción e insatisfacción en los médicos asistentes que laboran en el servicio de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara
- Comparar el nivel de satisfacción laboral según la encuesta Font Roja en los médicos asistentes que laboran en el servicio de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara
- Establecer asociaciones ente las características epidemiológicas y laborales, con la satisfacción laboral en los médicos asistentes que laboran en el servicio de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.- Hipótesis

- "Ya que el sistema de salud es diferente en el MINSA y en ESSALUD, es probable que exista diferencia en cuanto a satisfacción laboral entre los dos nosocomios".

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación

1.1 Técnicas:

Encuesta para la recolección de las variables dependientes e independientes.

1.2 Instrumentos

Ficha de recolección de datos: La encuesta Font-Roja (ver anexo 2). La escala abarca 26 ítems los cuales miden nueve aspectos de la satisfacción laboral con la escala de Likert (1 total insatisfacción; 2: insatisfecho; 3: ni satisfecho ni insatisfecho; 4: satisfecho; 5: muy satisfecho); fue desarrollada inicialmente en 1988 por Aranaz J. y Mira J. (34) En 2007 fue ampliada por Nuñez Gonzales Eduardo. (35).

La escala obtendrá la puntuación total, con la sumatoria de los ítems. Los cuales tienen una puntuación que oscila entre 26 y 130, es decir 26 refleja una insatisfacción total y 130 una actitud favorable. La distribución, se divide en dos grupos: satisfechos e insatisfechos. Así, los inconformes, se dividen en dos grupos: los muy insatisfechos y los insatisfechos; por lo tanto, ellos ocupan la mitad de la distribución. Luego, los satisfechos se dividirán en tres grupos, satisfacción moderada, satisfacción aceptable y el estar muy satisfecho.

Los percentiles para la escala son los siguientes:

- 26-56 : Muy insatisfecho
- 57-77 : Insatisfecho
- 78-95 : Moderadamente satisfecho
- 96-112: Satisfacción aceptable

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- 113-130: Muy satisfacción.

Se utilizará la escala de satisfacción con los percentiles mencionados en los nueve aspectos de la escala Font Roja por separado y consecuentemente un análisis de cada ítem respondido y la comparación entre ambos grupos hospitalarios con la prueba del chi cuadrado.

1.3 Materiales de Verificación

- Fichas impresas.
- Material de escritorio.
- Computadora portátil con Sistema Operativo Windows 8, Paquete Office 2013 para Windows y Programa SPSS v.18 para Windows.

2. Campo de Verificación:

2.1. Ubicación Espacial:

El estudio se llevará a cabo en el servicio de emergencia del hospital III Goyeneche MINSA y Hospital III Yanahuara Essalud, Arequipa.

2.2. Ubicación Temporal:

La información será recolectada en el mes de enero y febrero del año 2016

2.3. Unidades de Estudio

Las unidades de estudio estarán conformadas por la información que brinden cada médico asistencial de los servicio de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara - Essalud.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.3.1. Población

Médicos asistentes que laboren en los servicios de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara-Essalud, Arequipa, 2016

2.3.2. Muestra y Muestreo

No se requiere muestra, ya que se tomara a la totalidad de los medicos asistentes que laboran en los serivicos de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara-Essalud

2.4. Criterios de Selección

- Criterios de Inclusión
  - Medicos asistentes que laboren en el servicio de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara - Essalud, quienes hayan firmado el consentimiento informado, aceptando participar en el estudio.
- Criterios de Exclusión
  - Médicos con cargos en jefaturas
  - Médicos de vacaciones
  - Médicos con licencia de permiso

3. Tipo de investigación: Es un estudio de tipo transversal

4. Nivel de investigación Es un estudio de tipo descriptivo y correlacional

5. Estrategia de Recolección de Datos

5.1. Organización

- Luego de la aprobación del proyecto en la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Católica de Santa María, se realizarán las coordinaciones con el hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara - Essalud, .para obtener la autorización respectiva.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Se coordinará con el servicio de emergencia para acceder a preguntar al personal médico que labora en dichos nosocomios.
- Se entregara la encuesta y se explica el correcto llenado de la ficha; seguidamente se esperara hasta que el participante termine de llenar los datos pedidos previa firma del consentimiento informado.
- Al final, se realiza una matriz en Microsoft Excel para su análisis.

5.2. Recursos

5.2.1. Recursos Humanos

Autor: Fernando Alvaro Tumpe Ortiz.

Asesor: Dr. Agueda Muñoz Toia.

5.2.2. Recursos Físicos

- Fichas impresas de recolección de datos.
- Computadora portátil con sistema operativo Windows 8, paquete. Office 2010 y paquete estadístico SPSS v.18.
- Material de escritorio.

5.2.3. Recursos Financieros

- Recursos del propio autor.

5.3. Validación de los instrumentos

- El cuestionario Font Roja original de satisfacción laboral, consta de 24 ítems (8 factores) que permiten explorar diferentes dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral. Sin embargo este instrumento fue ampliado con 2 ítems de otro cuestionario validado en español para incluir una nueva dimensión que reflejase la satisfacción con el entorno físico de trabajo; respecto a la consistencia interna del cuestionario clásico muestra un alfa Combrach de 0.773, y el ampliado de 0.791, con una varianza de 61.81%.(60)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.4. Criterios o estrategias para el manejo de los resultados

5.4.1. A nivel de la recolección

Las fichas de recolección de datos se manejarán de manera anónima, protegiendo la identidad del participante.

5.4.2. A nivel de la sistematización

La información que se obtenga de las encuestas serán procesadas en una base de datos creada en el programa Microsoft Excel 2013, y posteriormente serán pasadas al paquete estadístico SPSS v.18 para su análisis correspondiente.

5.4.3. A nivel de estudio de datos

Estadística descriptiva: El estudio es de tipo descriptivo en cuanto a las características epidemiológicas. Los resultados de las variables, fueron interpretados en gráficos y tablas, según las características presentes.

Las estadísticas inferencial: Los resultados obtenidos de las variables cualitativas en ambos hospitales, fueron comparados con la prueba del chi cuadrado. El procedimiento se realizó utilizando el programa informático Statistical Package for a Social Sciences (SPSS, Inc., Chicago, IL) versión 20.0.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

TIEMPO	ENERO				FEBRERO				MARZO			
ACTIVIDADES	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
Presentación y aprobación del proyecto												
Recolección de datos												
Tabulación y análisis de los datos												
Elaboración del informe final												
Sustentación de tesis												

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Anexo 2

ENCUENSTA GENERAL DE SATISFACCION

Universidad Católica De Santa María

Facultad de Medicina

Buen día, Esta es una encuesta anónima, por favor conteste las siguientes preguntas o marque con una "x" la opción que corresponda

Características epidemiológicas

Edad			
Sexo	Femenino		Masculino
Estado civil	Casado	viudo	Soltero
Número de hijos			

Características laborales

Tipo de contrato	Nombrado	CAS	Contratado
Lugar de trabajo	Hospital III Goyeneche		Hospital III Yanahuara
Tiempo trabajando en la institución			
Tipo de turno	Fijo		Rotatorio

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Características de satisfacción laboral

	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1.-En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
2.-Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
3.-La relación con mi/s jefe/s es muy cordial					
4.-Sé lo que se espera de mí en el trabajo					
5.-Mi trabajo en el hospital es dinamico, siempre varia					
6.-Tengo poca responsabilidad en mi trabajo					
7.-Al final de la jornada de trabajo, no me suelo encontrar cansado; me encuentro con energía.					
8.-Tengo independencia para organizar mi trabajo					
9.-Tengo muchas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas					
10.-Tengo mucho interés por las cosas que realizo en mi trabajo					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

11.-Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo vale la pena					
12.-Con frecuencia me olvido del trabajo cuando estoy fuera del hospital					
13.-Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales					
14.-Con frecuencia tengo la sensación de estar capacitado para realizar mi trabajo					
15.-Con frecuencia la competitividad, o estar a la altura de los demás me causa estrés o tensión					
16.-Tengo la sensación de que me sobra tiempo para realizar mi trabajo					
17.-Creo que mi trabajo no es excesivo					
18.- Con frecuencia siento tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
19.- La estructura física de mi entorno de trabajo no interfiere con mi capacidad para realizarlo					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

20.- La estructura y las instalaciones no me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente					
21.-Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
22.- Los problemas personales de mis compañeros de trabajo no me suelen afectar					
23.- El sueldo que percibo es adecuado					
24.-Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación					
25.-Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo					
26.-Muy pocas veces mi trabajo en el hospital altera mi ánimo, mi salud y mis horas de sueño					

Muchas gracias por su colaboración

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis